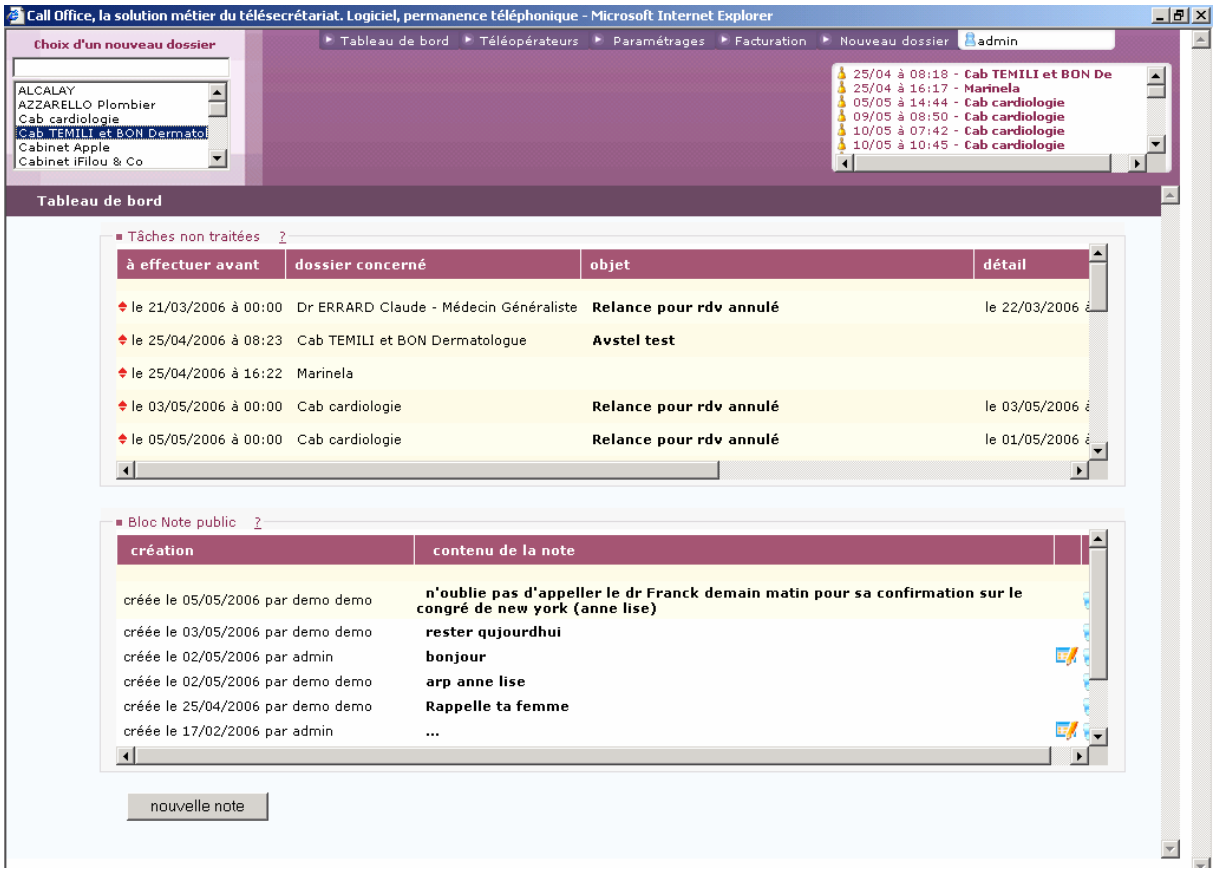
Mode d'emploi

Call office 3D

Mai 2006

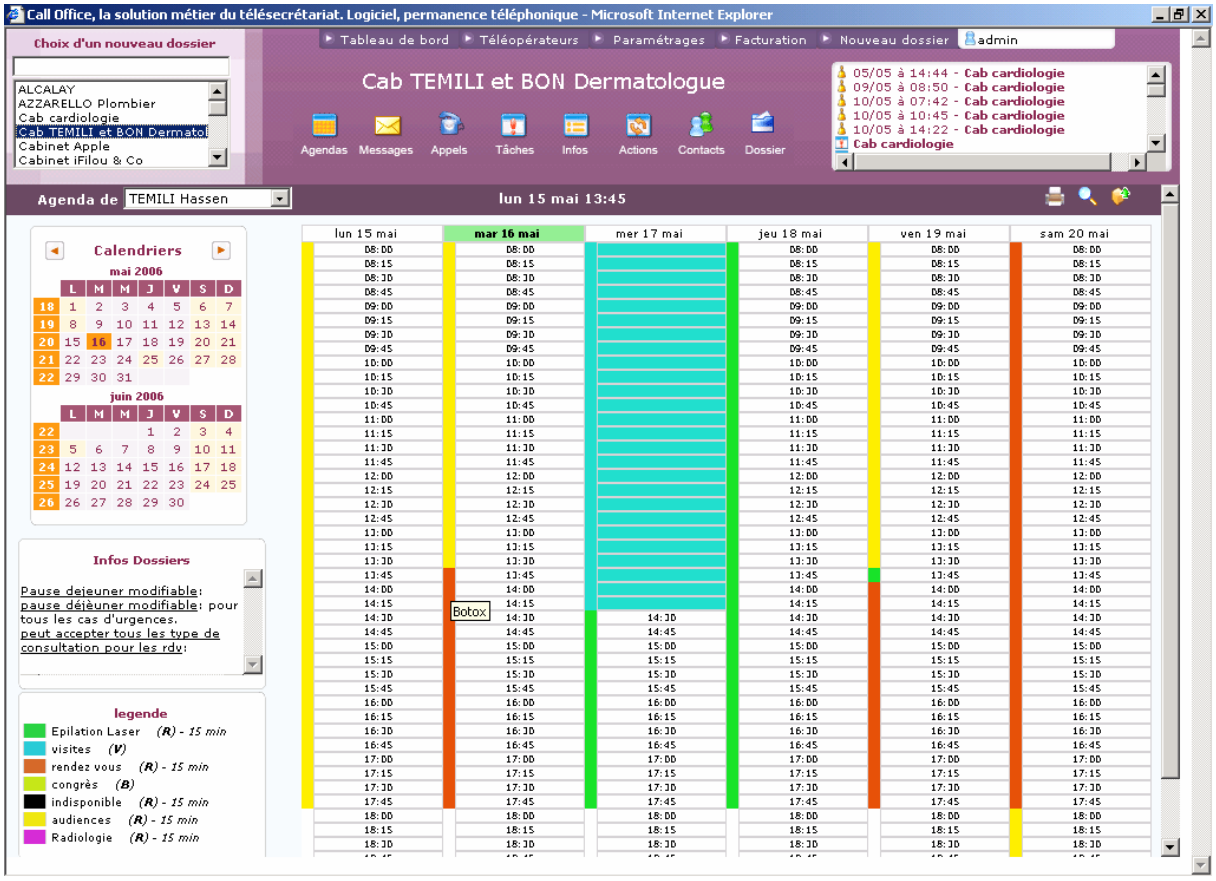
Dès que vous vous êtes identifié vous accédez au tableau de bord


Call Office, la solution métier du télésecrétariat. Logiciel, permanence téléphonique - Microsoft Internet Explorer
Choix d'un nouveau dossier
ALCALAY
AZZARELLO Plombier
Cab cardiologie
Cab TEMILI et BON Dermatol
Cabinet Apple
Cabinet iFilou & Co
Tableau de bord
Téléopérateurs
Paramétrages
Facturation
Nouveau dossier
admin
25/04 à 08:18 - Cab TEMILI et BON De
25/04 à 16:17 - Marinela
05/05 à 14:44 - Cab cardiologie
09/05 à 08:50 - Cab cardiologie
10/05 à 07:42 - Cab cardiologie
10/05 à 10:45 - Cab cardiologie
Tableau de bord
Tâches non traitées
à effectuer avant
dossier concerné
objet
détail
le 21/03/2006 à 00:00 Dr ERRARD Claude - Médecin Généraliste Relance pour rdv annulé le 22/03/2006
le 25/04/2006 à 08:23 Cab TEMILI et BON Dermatologue Avstel test
le 25/04/2006 à 16:22 Marinela
le 03/05/2006 à 00:00 Cab cardiologie Relance pour rdv annulé le 03/05/2006
le 05/05/2006 à 00:00 Cab cardiologie Relance pour rdv annulé le 01/05/2006
Bloc Note public
création
contenu de la note
créée le 05/05/2006 par demo demo n'oublie pas d'appeller le dr Franck demain matin pour sa confirmation sur le congré de new york (anne lise)
créée le 03/05/2006 par demo demo rester qujourdhui
créée le 02/05/2006 par admin bonjour
créée le 02/05/2006 par demo demo arp anne lise
créée le 25/04/2006 par demo demo Rappelle ta femme
créée le 17/02/2006 par admin ...
nouvelle note

- *Vous êtes sur le tableau de bord. Vous pouvez visualiser les tâches à traiter (qui sont reprises en haut à droite) concernant tous les clients et le bloc notes public qui est une note interne entre tous les télésecrétaires.*

- *En haut à droite, choisissez un dossier en :*
  - *tapant les premières lettres du dossier dans lequel vous souhaitez intervenir*
  - *double cliquez sur le nom du dossier (client)*

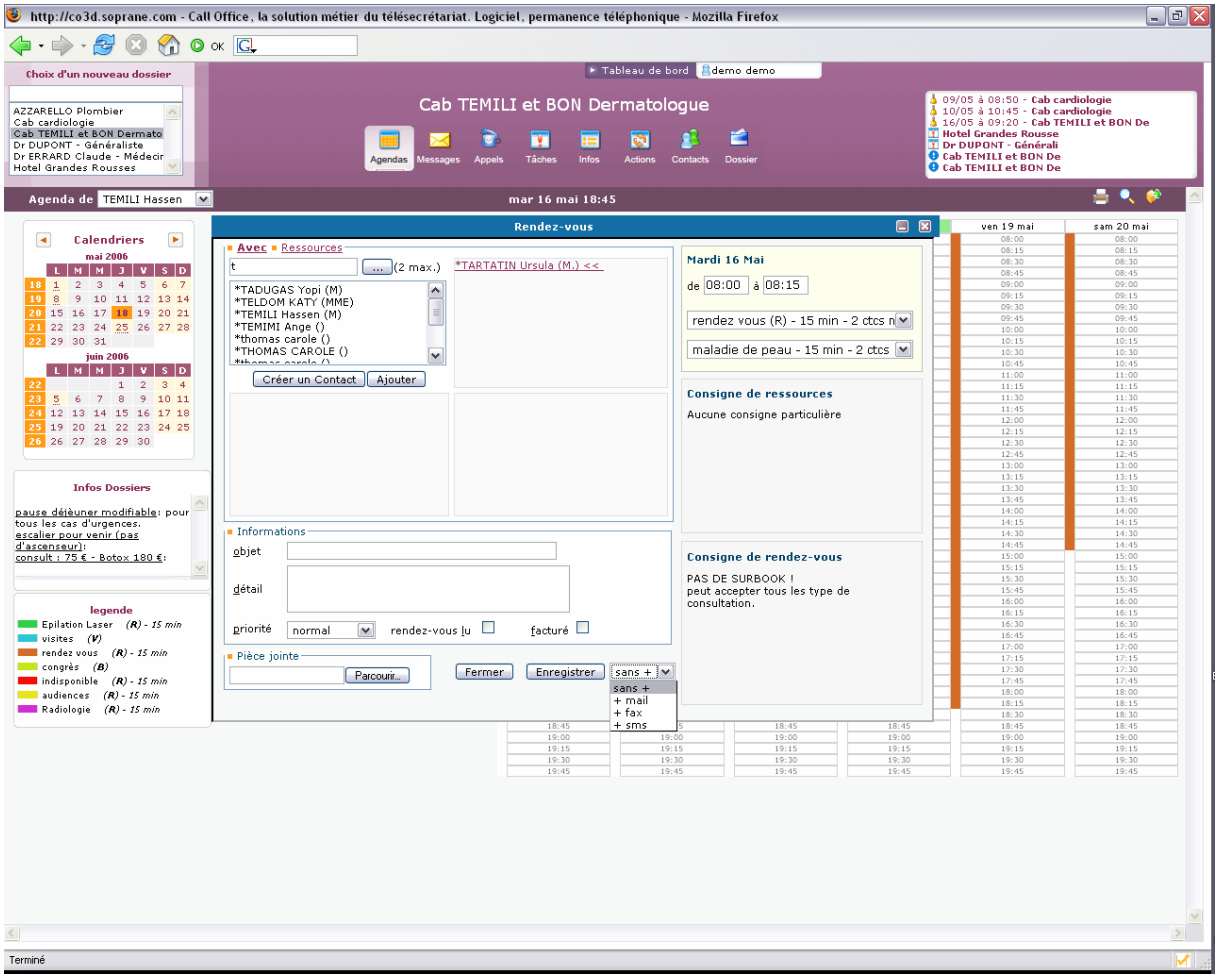
Agenda



- *Vous vous trouvez dans l'agenda du cabinet Temili et Bon.*

- *Vous sélectionnez un RDV en cliquant(une fois) sur une plage horaire en fonction de la légende : par exemple je souhaite prendre un rdv Epilation laser (je clique sur la première zone de couleur verte disponible (dans notre écran mercredi 17 mai à 14h30).*

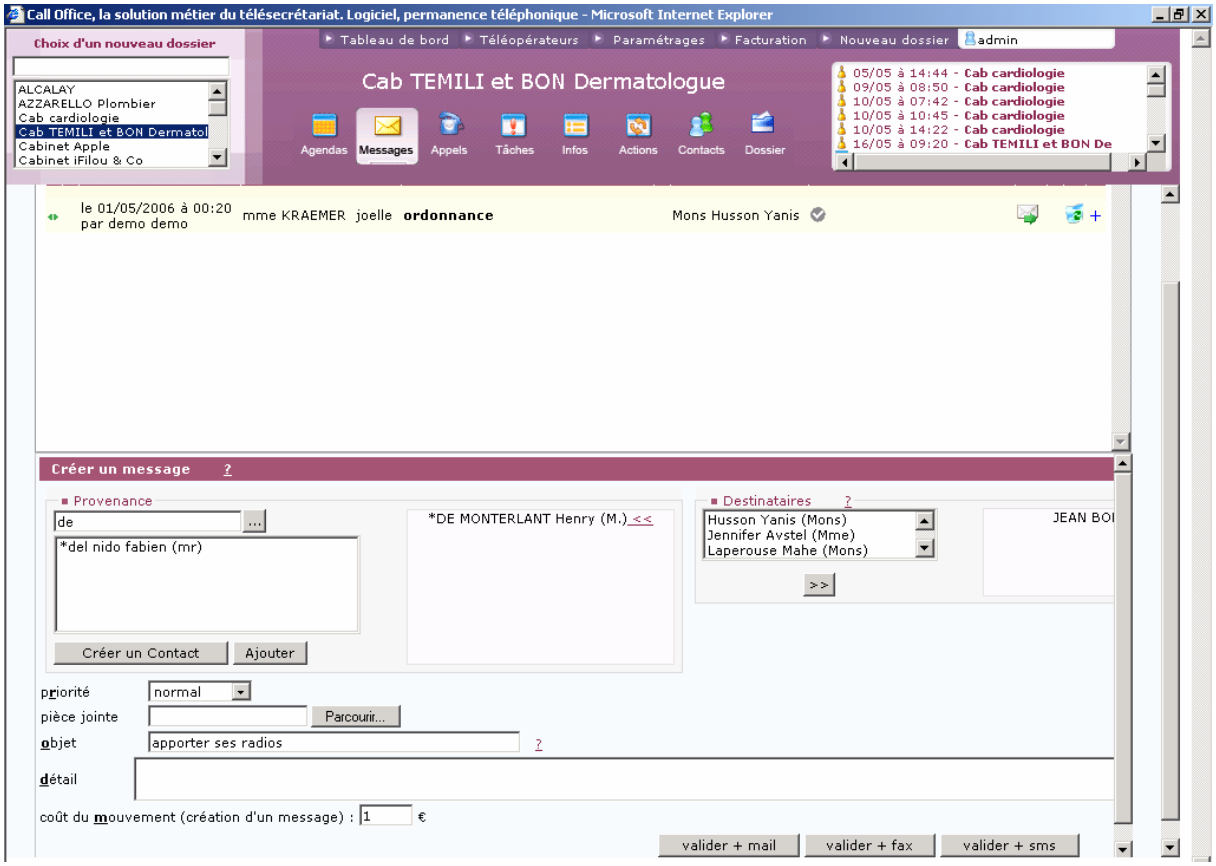
RDV



- *Pour prendre un RDV, plusieurs critères sont à définir :*
  - *Dans la zone « Avec » le nom de la personne (tapez les premières lettres puis double cliquez ou créer un contact si c'est une première visite)*
  - *l'heure du RDV (qui s'affiche automatiquement)*

- *Vous pouvez renseigner aussi l'objet, le détail, une pièce jointe et des consignes.*
- *Enfin vous pouvez enregistrer le RDV et l'envoyer par email, sms ou fax à votre client (très pratique pour les rdv importants ou urgents).*

Messages

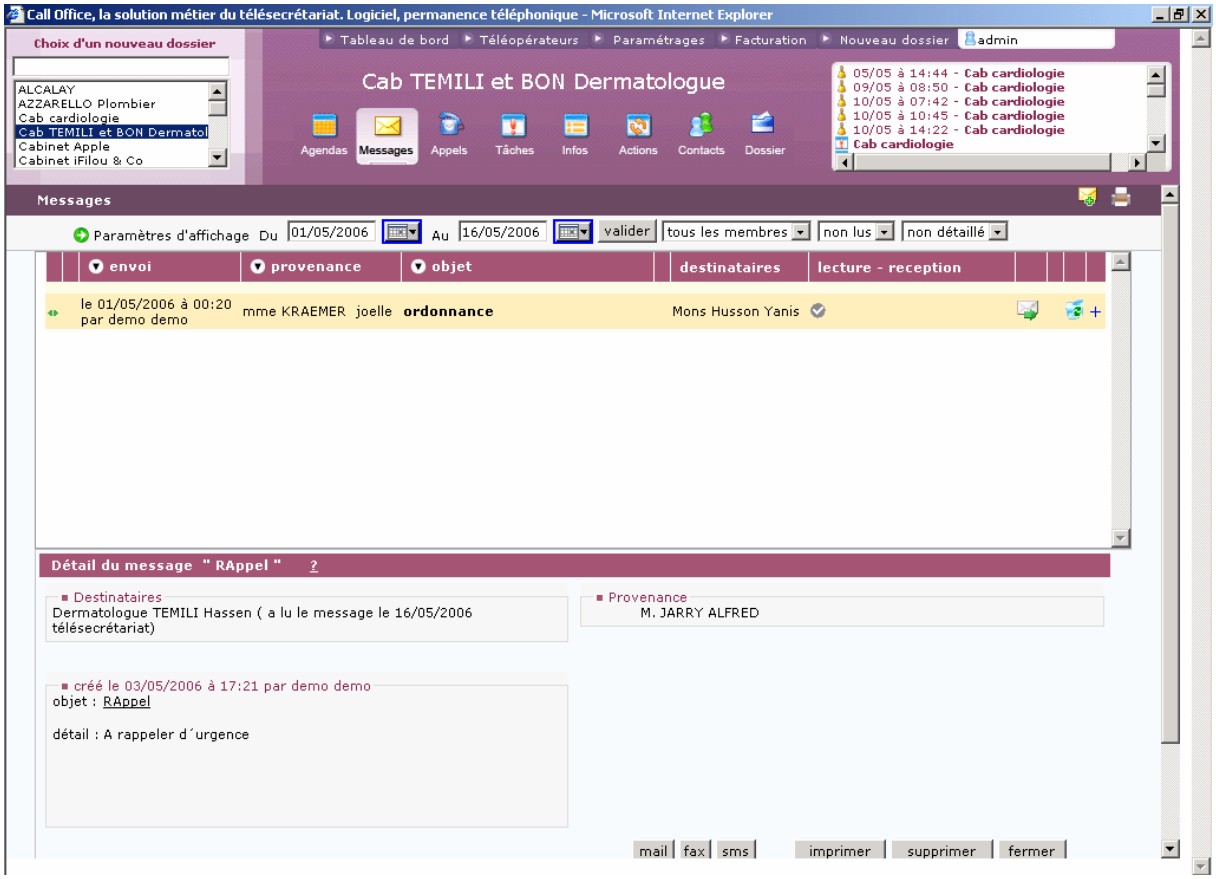


- *Pour créer un message, plusieurs critères sont à définir :*
  - *le nom de la personne (tapez les premières lettres puis double cliquez ou créer un contact si c'est une première visite)*
  - *le nom du destinataire*
  - *un objet*

- *Une fois le message créé, il faut le valider et vous pouvez choisir par quel moyen le destinataire va réceptionner son message (mail, fax, sms).*

- *Vous pouvez renseigner aussi le détail, une pièce jointe, une priorité et un coût.*

Messages



Liste des messages pris du 1er au 16 mai.

Symboles de l'agenda

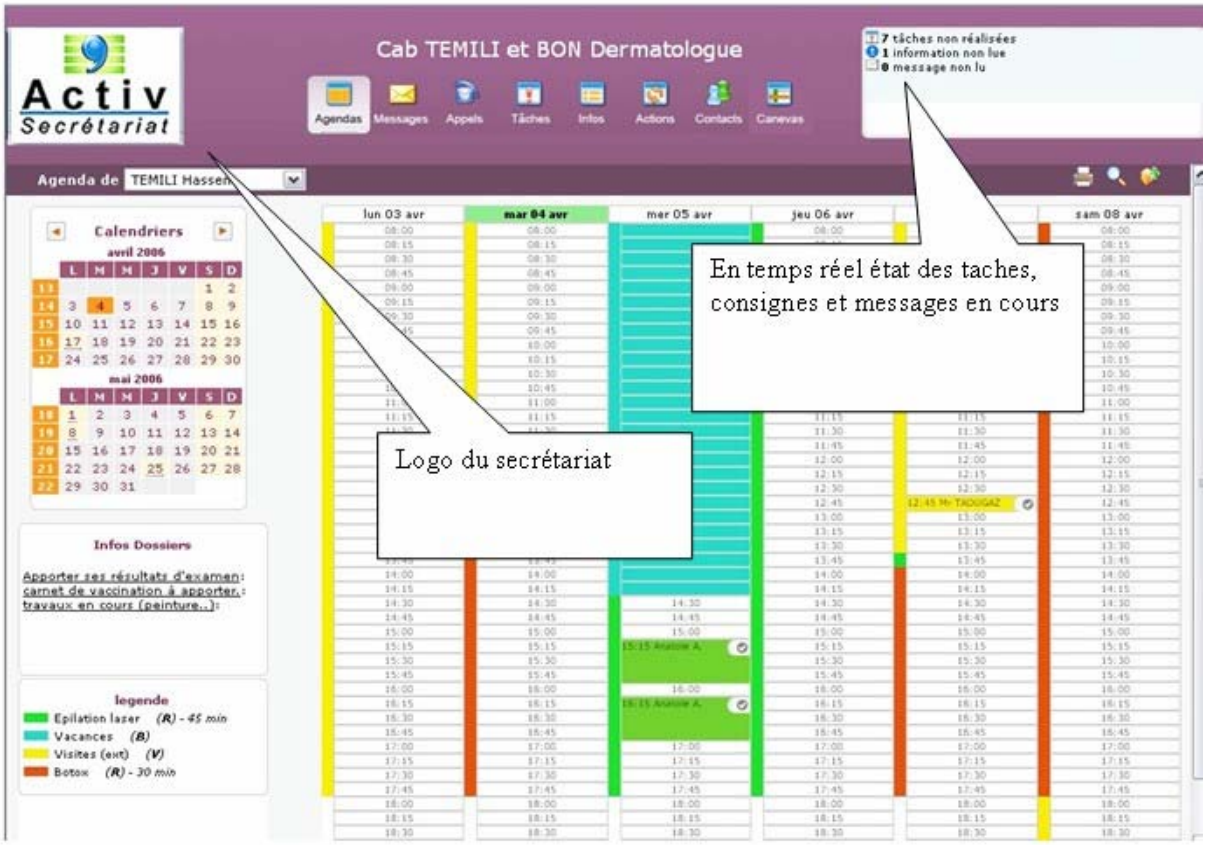
	RDV pris par le client médecin, avocat etc. Apparaît du côté secrétariat.
	RDV non lu par le client (médecin…)
	RDV qui a été lu par le client (médecin…)
	RDV qui contient une ressource réservée (salle, machine, voiture…)
	Signal indiquant qu'une information a été enregistrée (sur un client, un contact.)
	RDV avec fichier attaché
*	RDV avec un nouveau contact
	RDV urgent
	RDV Très urgent
	RDV Recherche de disponibilités
	Canevas : sélectionne la semaine et l'indique comme semaine de référence.
	Copie la semaine type ou la journée type
	Recopie la semaine type ou la journée type
	Colle la semaine type ou la journée types
	Messages : permet au client (médecin…) de répondre à un message
	Alarme concernant une action planifiée. L'indicateur indique à la secrétaire qu'elle doit traiter cette alarme.

Côté client (médecin, avocat…) :

- *Votre client (médecin, avocat…) peut accéder 24h/24 à ses informations.*
- *Aucun logiciel spécifique n'est installé sur sa machine.*

- *Votre client va pouvoir consulter en temps réel son agenda, il pourra ajouter, supprimer, modifier un rdv. Il n'y a pas de synchronisation. Tout se fait en temps réel. Il peut aussi :*
- *Vous envoyer des consignes (tâches),*
- *Consulter et répondre aux messages,*
- *Accéder à l'annuaire clients (ses patients par exemple)*
- *Changer son planning (indiquer qu'il est disponible exceptionnellement sur une plage donnée) etc..*
- *Ajouter une information : vous dire que tel patient doit apporter ses rdv, si le cas échéant le patient appelle pour prendre un rdv…*

Interface client (médecin, avocat…)



A partir de son navigateur, le client peut :

- consulter son agenda, ses visites et ses nouveaux messages
- prendre, déplacer ou supprimer un r**endez-vous**
- saisir une **consigne** pour la société de télésecrétariat
- lister tous les mouvements
- consulter la fiche d' un de ses **clients (annuaire)**
- modifier son **canevas** (semaine type)
- consulter les **fichiers attachés**
- consulter et répondre aux **messages** sans utiliser son logiciel de messagerie
- ajouter une information sur un client (**apporter ses radios**), sur le cabinet...

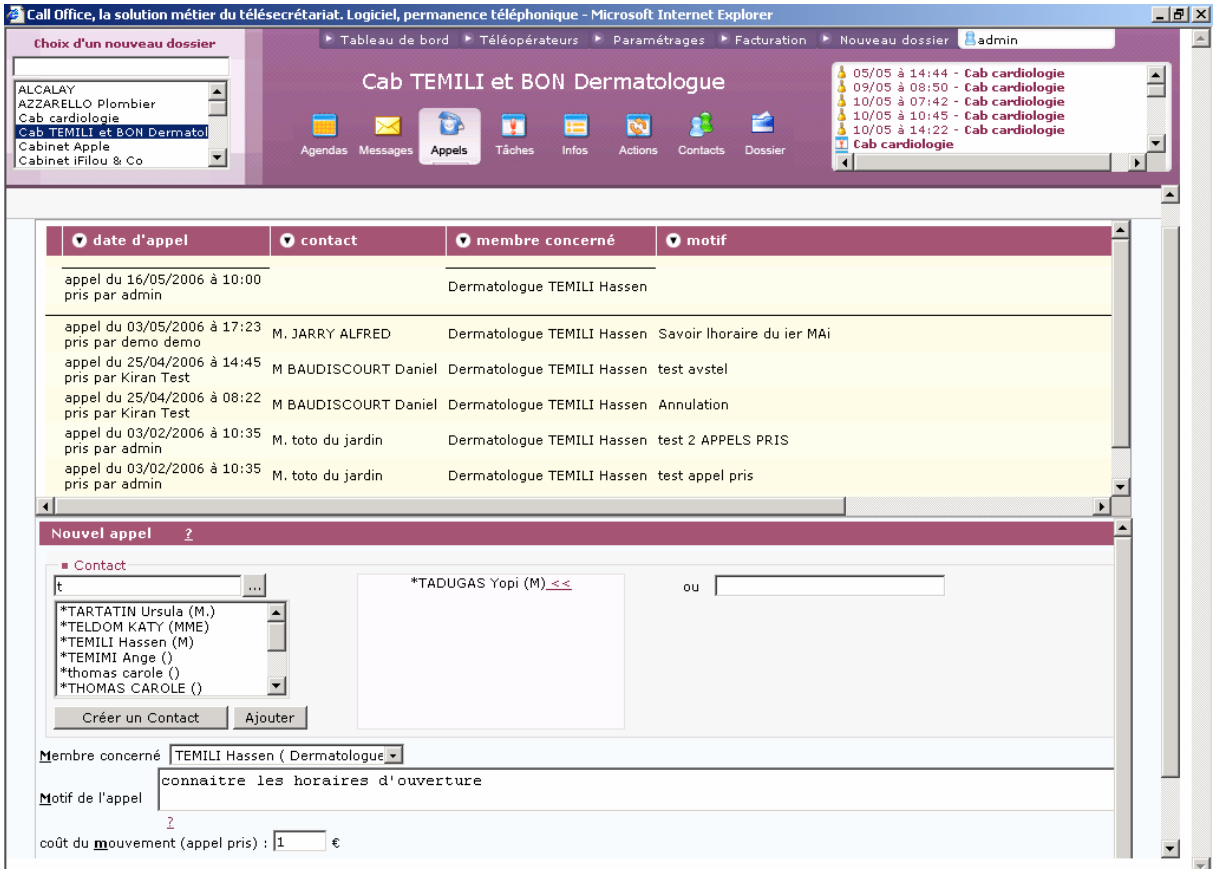
Tout comme le module Minitel, le module Web offre
une possibilité d’accès à l'information **24h sur 24h**

Les « + » de Call Office 3D

- Unique interface quelque soit le lieu et la personne
- Accès 24h/24h

Côté secrétariat :
Les autres fonctionnalités pour vous

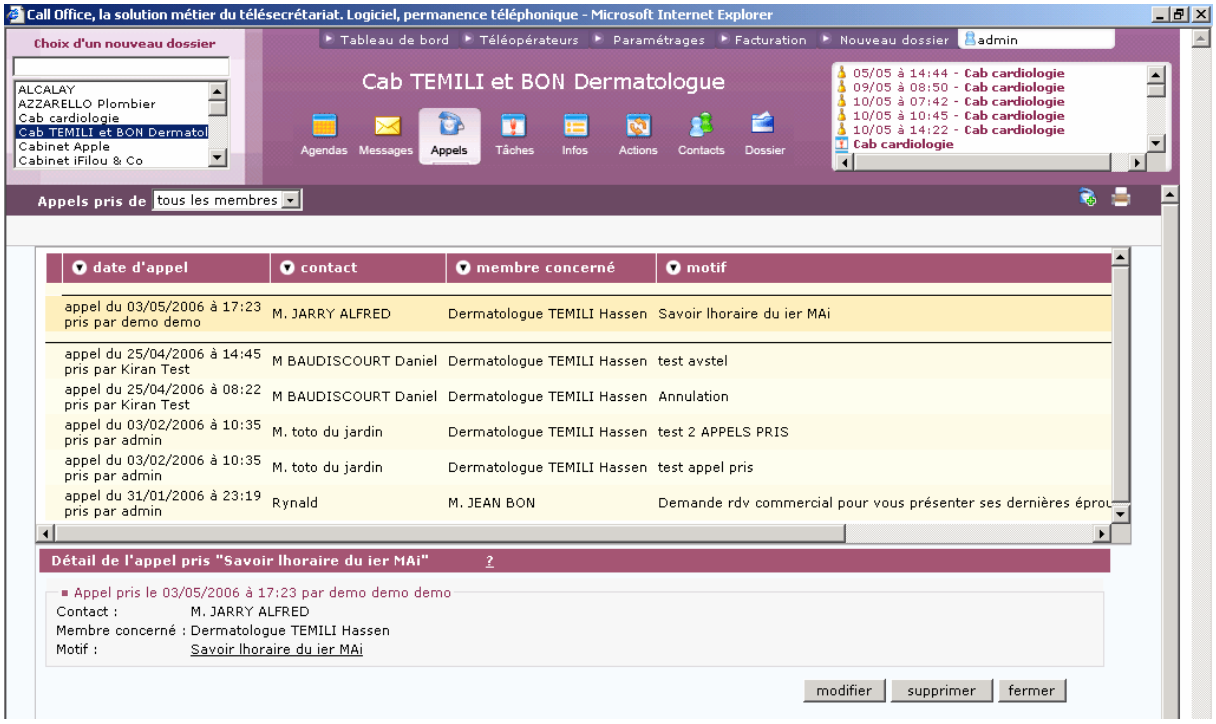
Appels



- *Pour enregistrer un nouvel appel, plusieurs critères sont à définir :*
  - *le nom de la personne (tapez les premières lettres puis double cliquez ou créer un contact si c'est une première visite)*
  - *le nom du destinataire*
  - *un motif*

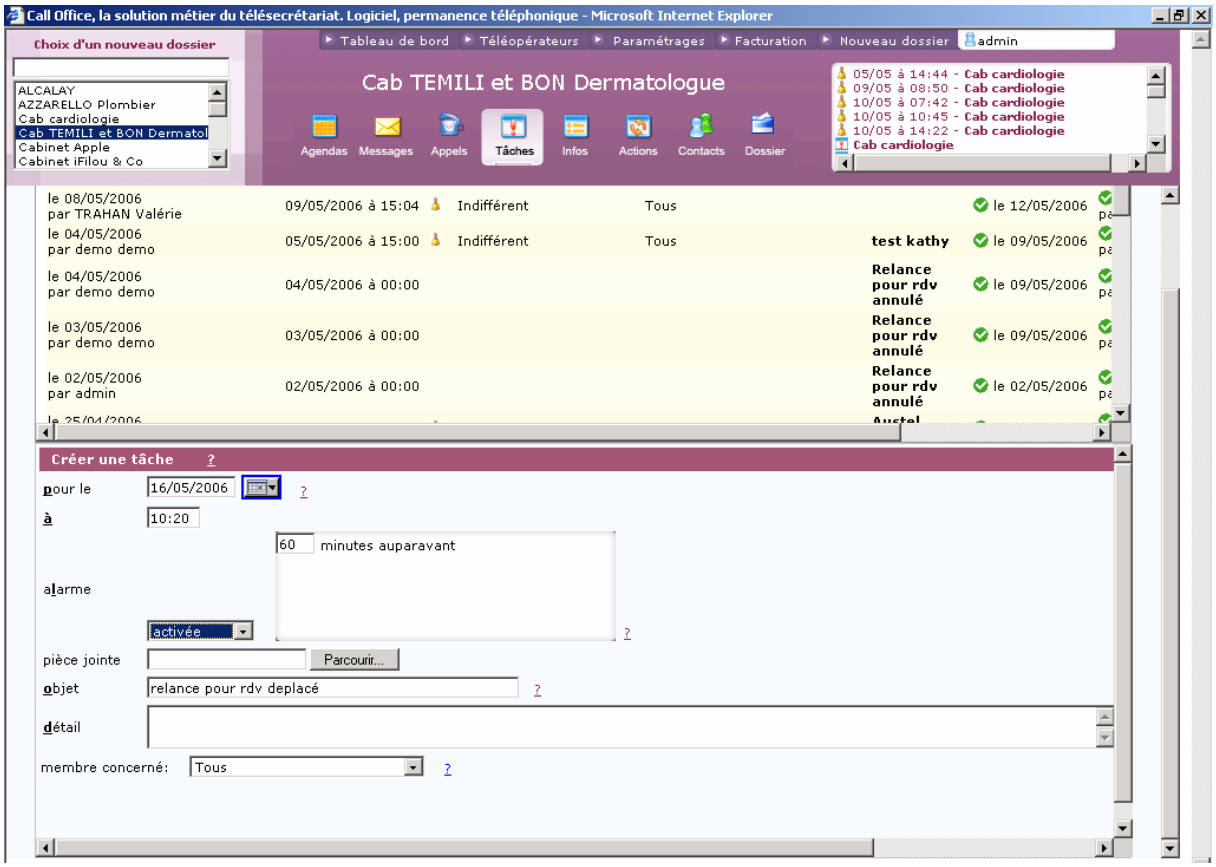
- *Vous pouvez aussi indiquer le coût du mouvement.*

Appels



- *Liste des appels pris avec l'objet.*

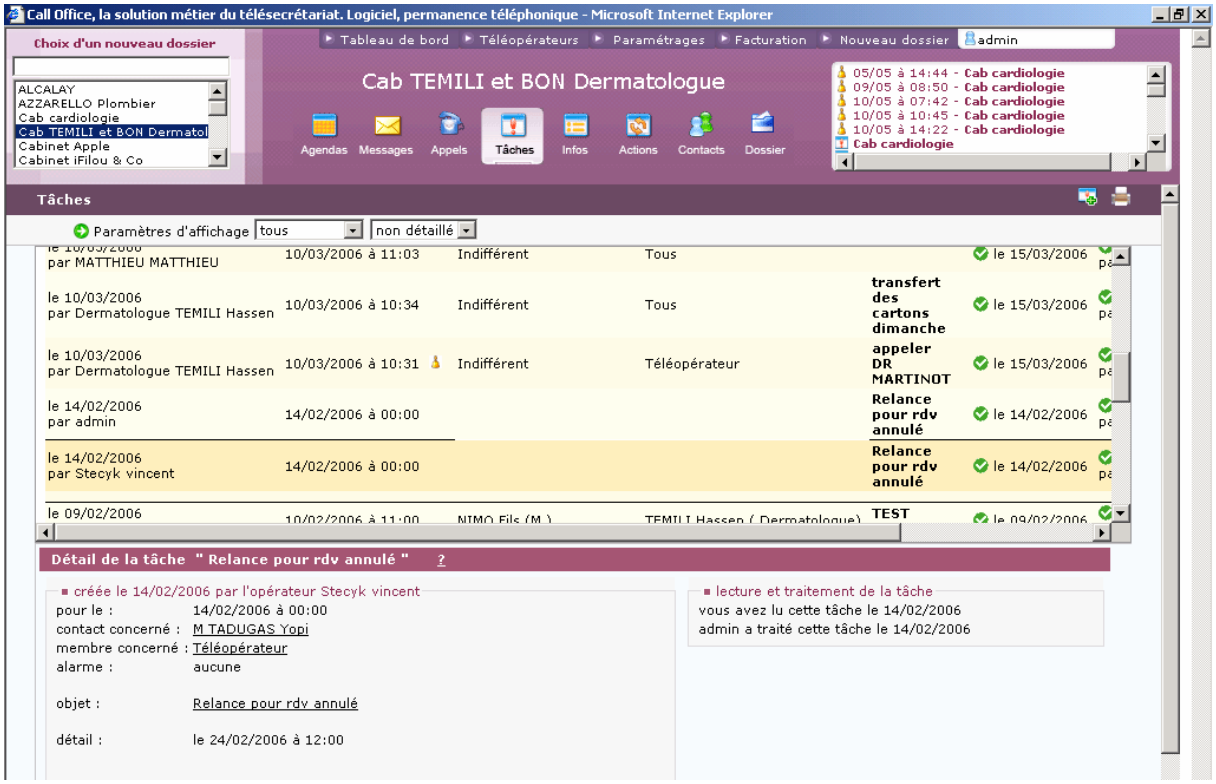
Tâches



- *Pour créer une tâche, plusieurs critères sont à définir :*
  - *Date et heure de la tâche*
  - *Alarme à activée ou non (si oui combien de temps avant)*
  - *un objet*

- *Vous pouvez aussi ajouter le détail, un membre concerné et une pièce jointe.*

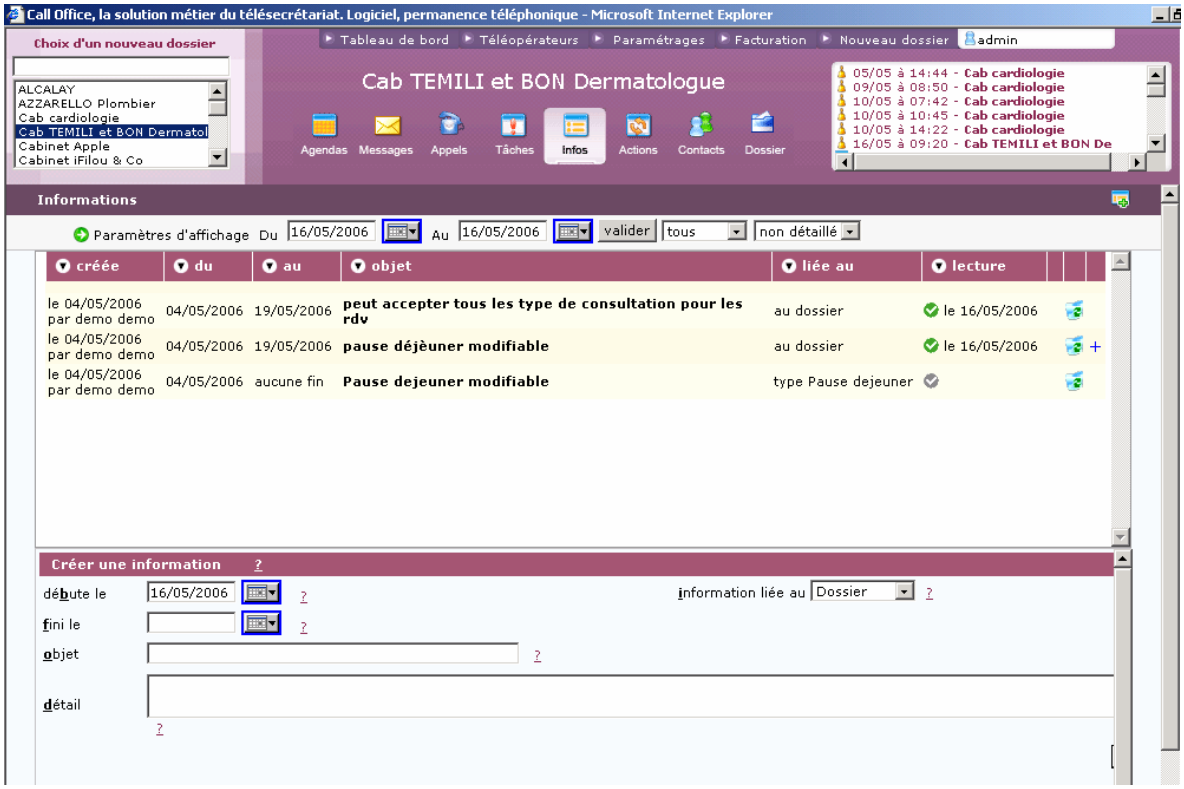
Tâches



- *Liste de toutes les tâches avec l'objet.*

- *Une tâche est un rappel de ce qui est à faire (rappeler un patient, envoyer un courrier..).*

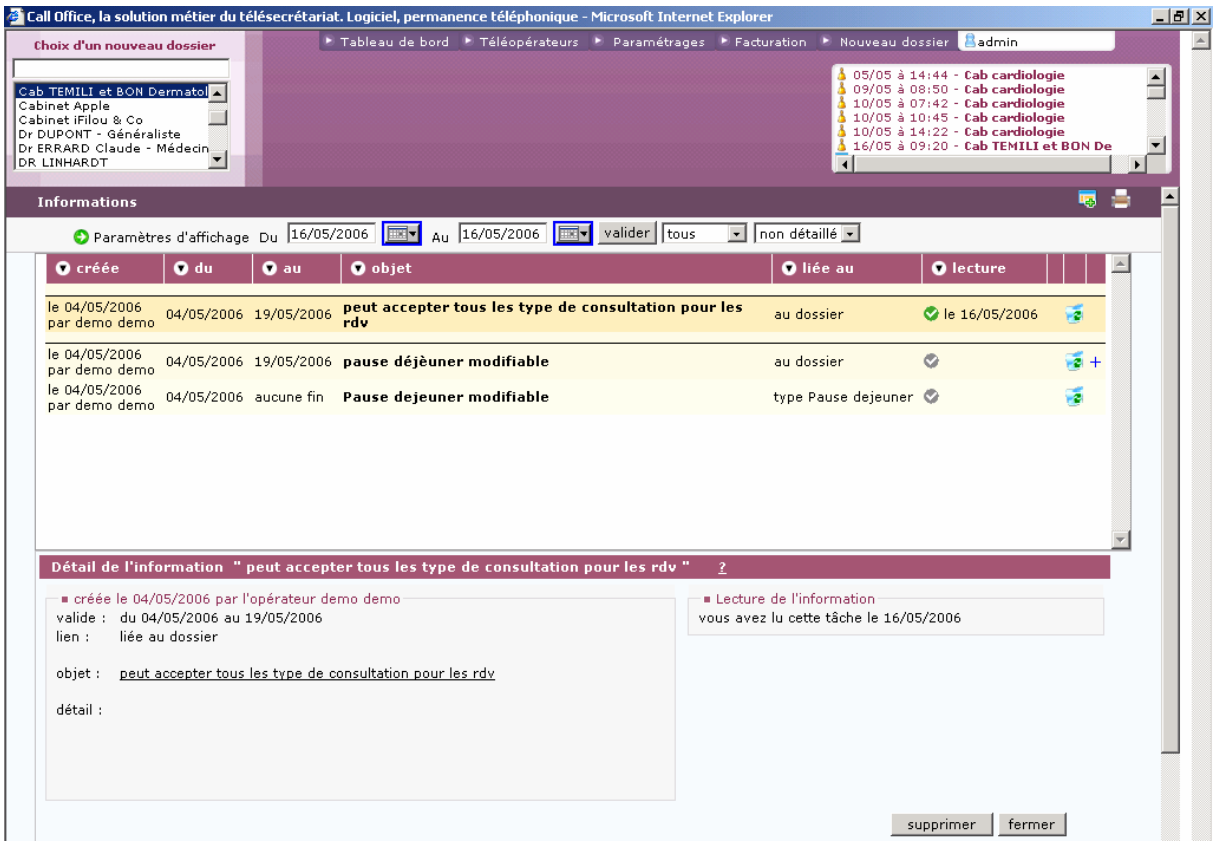
Infos



- *Pour créer une info, plusieurs critères sont à définir :*
  - *Date de début et de fin d'info*
  - *Si l'information est liée au contact/membre/dossier/type*
  - *un objet*

- *Vous pouvez aussi ajouter le détail.*

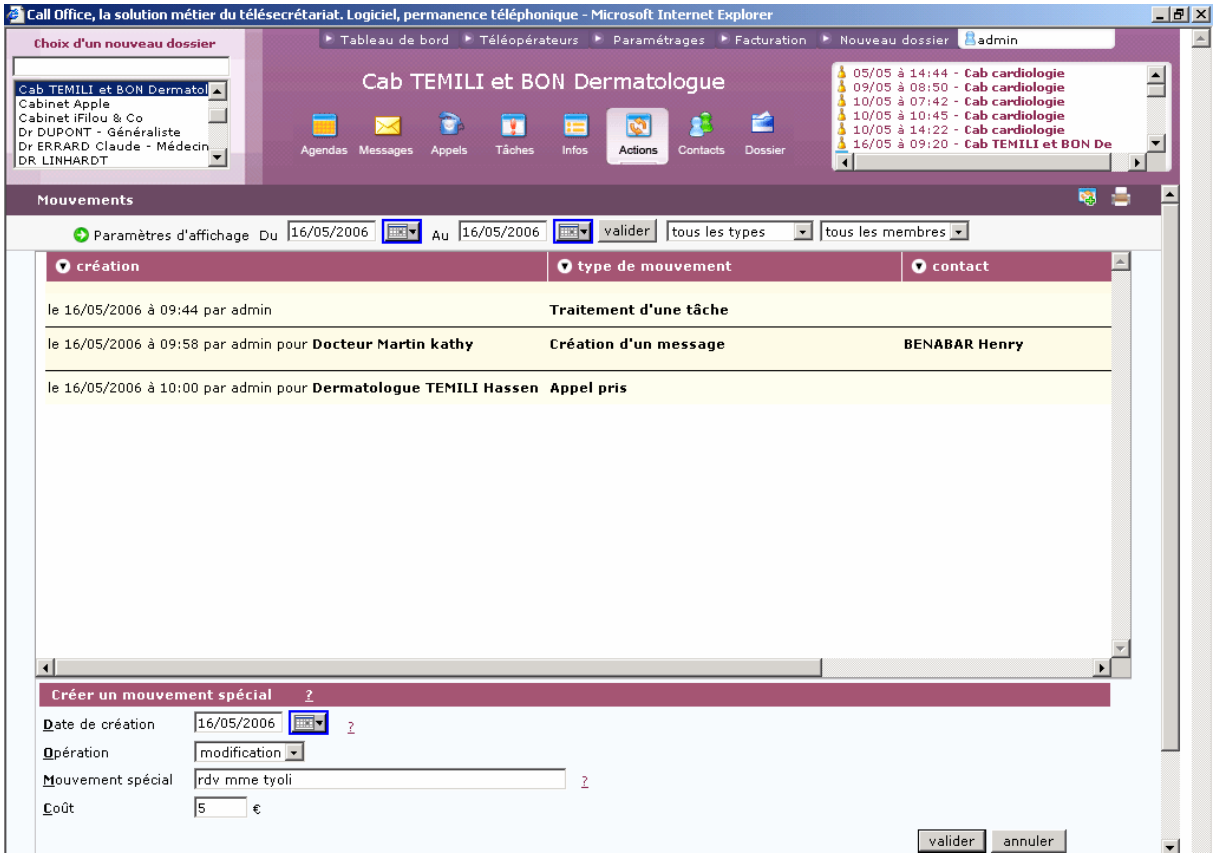
Infos


Call Office, la solution métier du télésecrétariat. Logiciel, permanence téléphonique - Microsoft Internet Explorer
Choix d'un nouveau dossier
Tableau de bord
Téléopérateurs
Paramétrages
Facturation
Nouveau dossier
admin
Informations
Paramètres d'affichage Du 16/05/2006 Au 16/05/2006 valider tous non détaillé
créée
du
au
objet
liée au
lecture
le 04/05/2006 par demo demo 04/05/2006 19/05/2006 peut accepter tous les type de consultation pour les rdv au dossier le 16/05/2006
le 04/05/2006 par demo demo 04/05/2006 19/05/2006 pause déjèuner modifiable au dossier
le 04/05/2006 par demo demo 04/05/2006 aucune fin Pause dejeuner modifiable type Pause dejeuner
Détail de l'information " peut accepter tous les type de consultation pour les rdv "
créée le 04/05/2006 par l'opérateur demo demo
valide : du 04/05/2006 au 19/05/2006
lien : liée au dossier
objet : peut accepter tous les type de consultation pour les rdv
détail :
Lecture de l'information
vous avez lu cette tâche le 16/05/2006
supprimer
fermer

- *Liste des infos avec l'objet du 16 mai.*

- *Une info est un renseignement qui peut s'affecter à un dossier, une personne, un RDV,…*

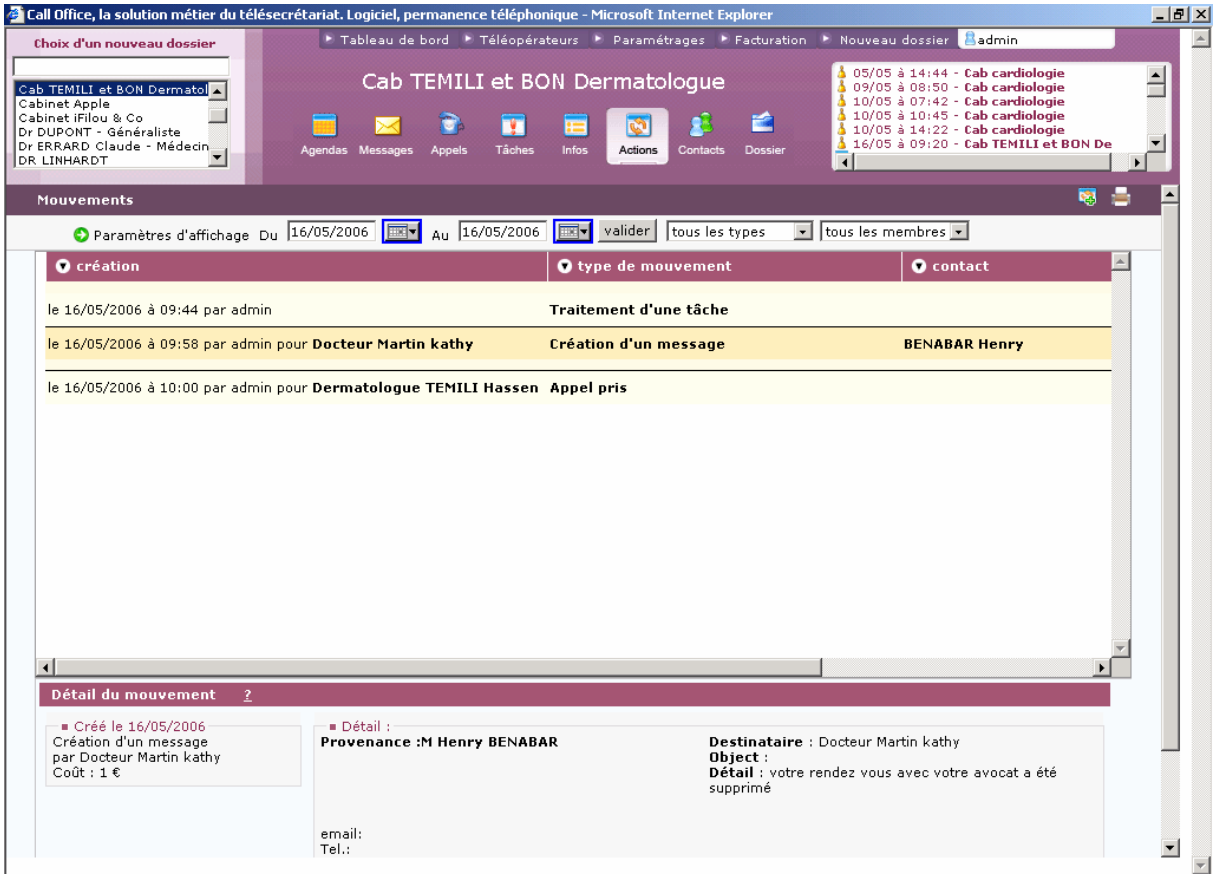
Actions



- *Pour créer une action, plusieurs critères sont à définir :*
  - *Date du mouvement*
  - *Type d'opération (modification, création)*

- *Vous pouvez aussi ajouter le détail et un coût.*

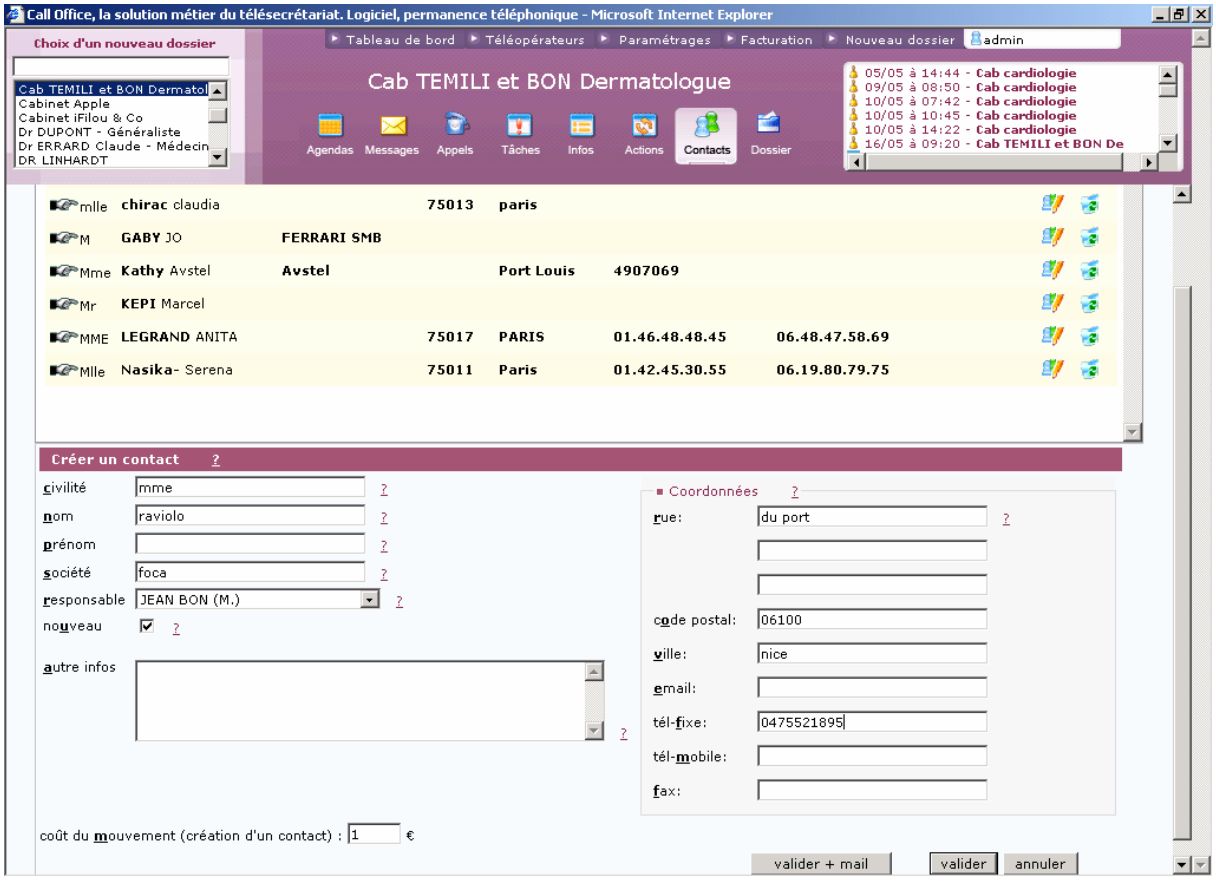
Actions



- *Liste des actions avec le type des mouvements du 16 mai.*

- *Une action représente tout type de mouvement que ce soit une suppression d'un RDV, une création de message, un appel pris,…*

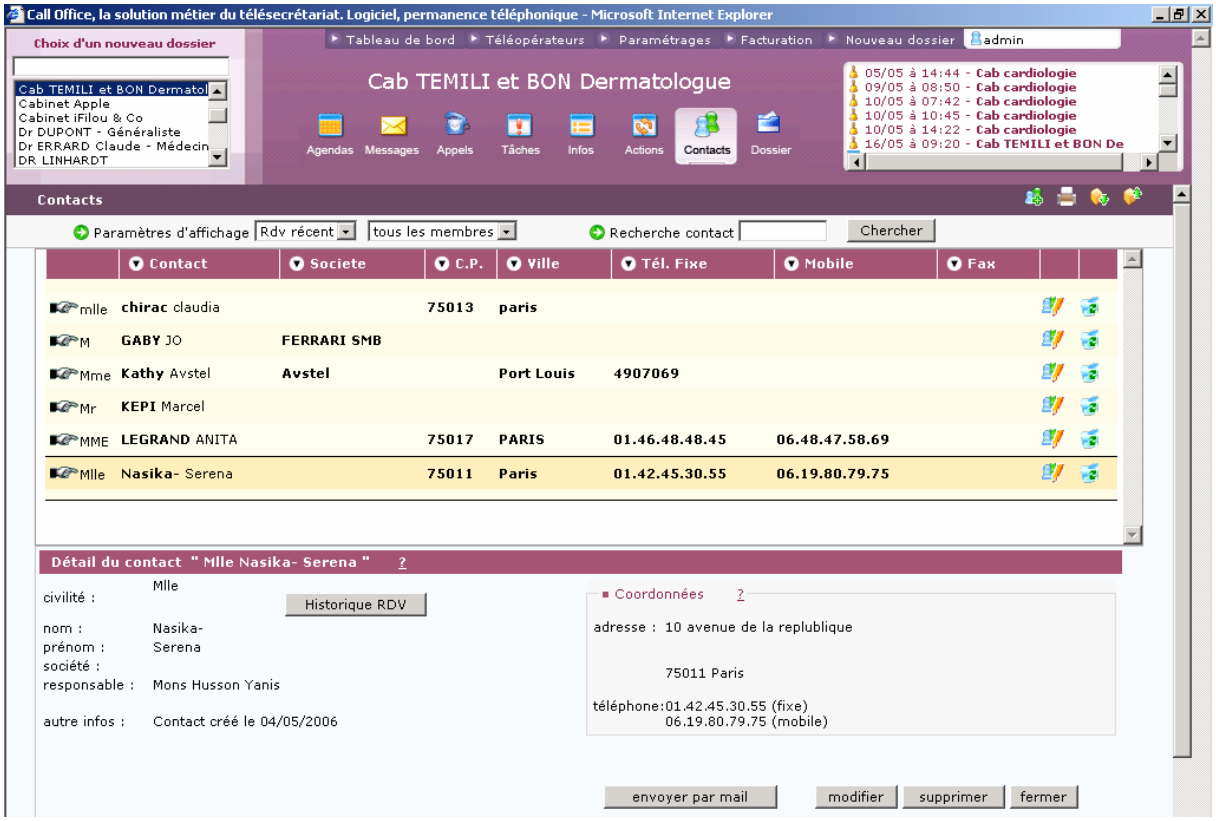
Contacts



- *Pour créer un contact, plusieurs critères sont à définir :*
  - *Les coordonnées du contact*
  - *La personne auquel il est affecté*

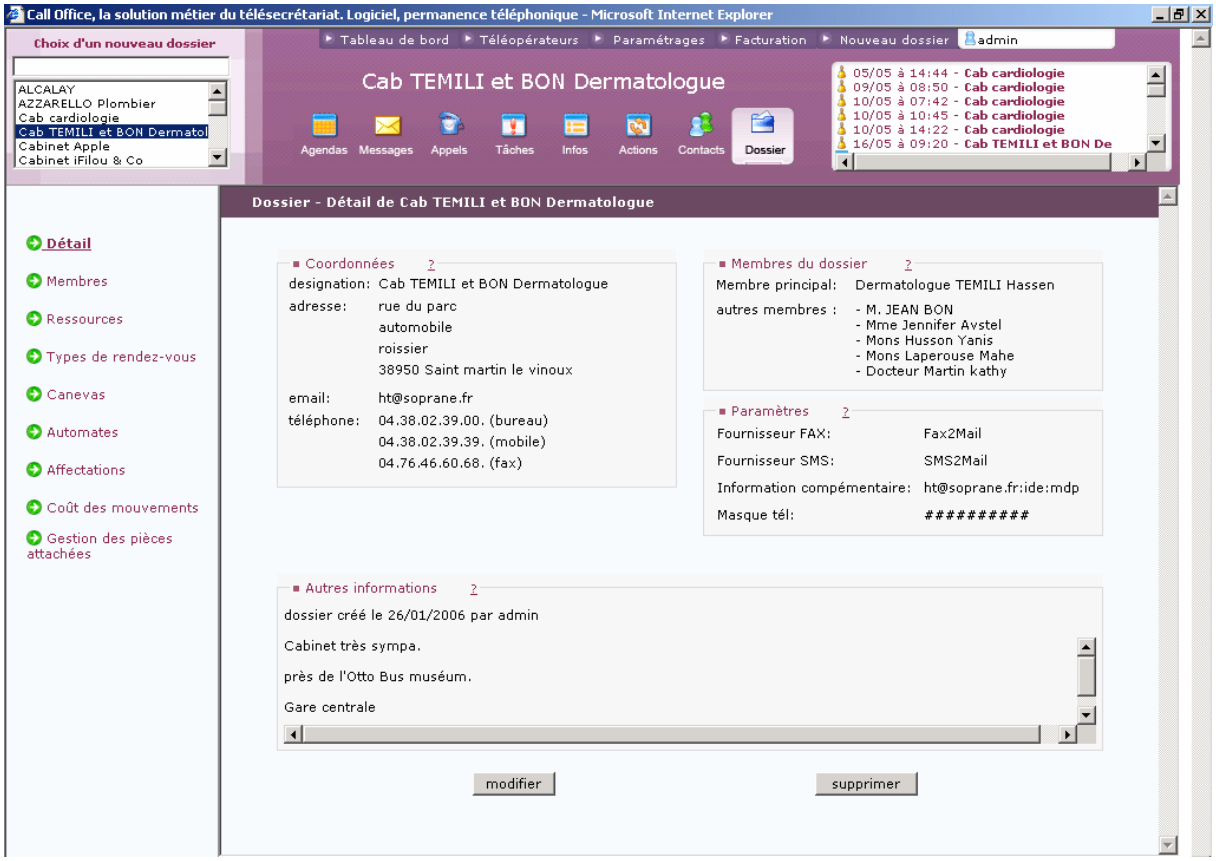
- *Une fois ce contact crée, vous pouvez le valiser simplement ou valider et l'envoyer par mail à la personne auquel ce client est affecté.*
- *Vous pouvez aussi ajouter un coût, d'autres informations.*

Contacts



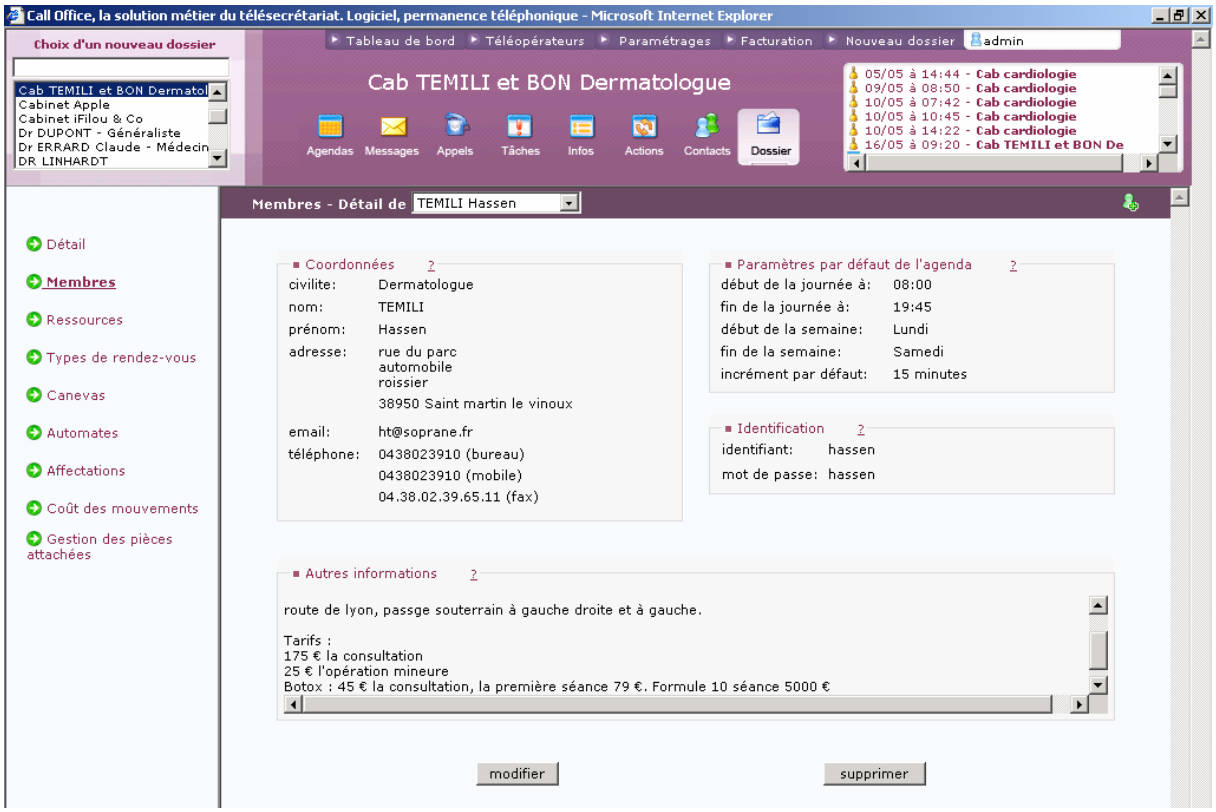
- *Liste des contacts avec leurs coordonnées.*

Dossiers



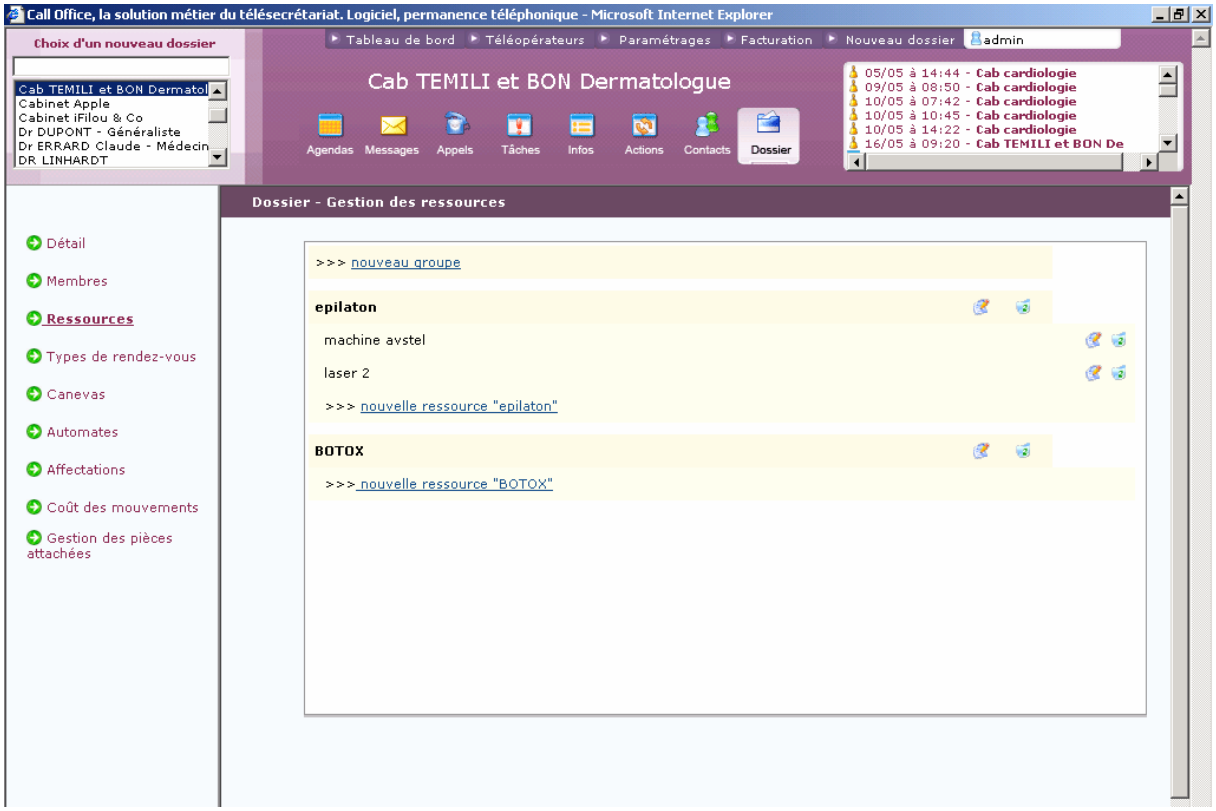
Dans la rubrique dossier/détail, vous trouverez toutes les informations générales liées au cabinet Temili et Bon (dans le cas ci-dessus) avec ses coordonnées, ses membres associés, ses paramètres et d'autres informations.

Dossiers



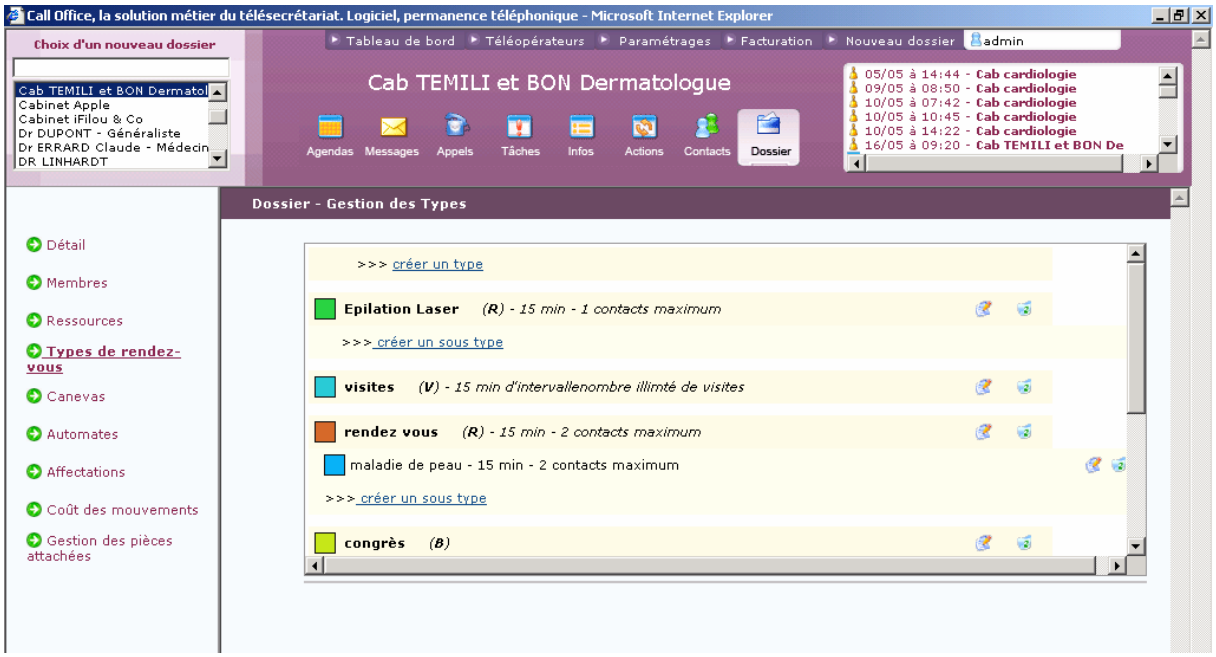
- *Dans la rubrique dossier/membres, vous trouverez toutes les informations spécifiques à un membre du cabinet Temili et Bon (dans le cas ci-dessus) avec ses coordonnées, ses membres associés, ses paramètres et d'autres informations comme l'accès ou les tarifs de consultations.*

Dossiers



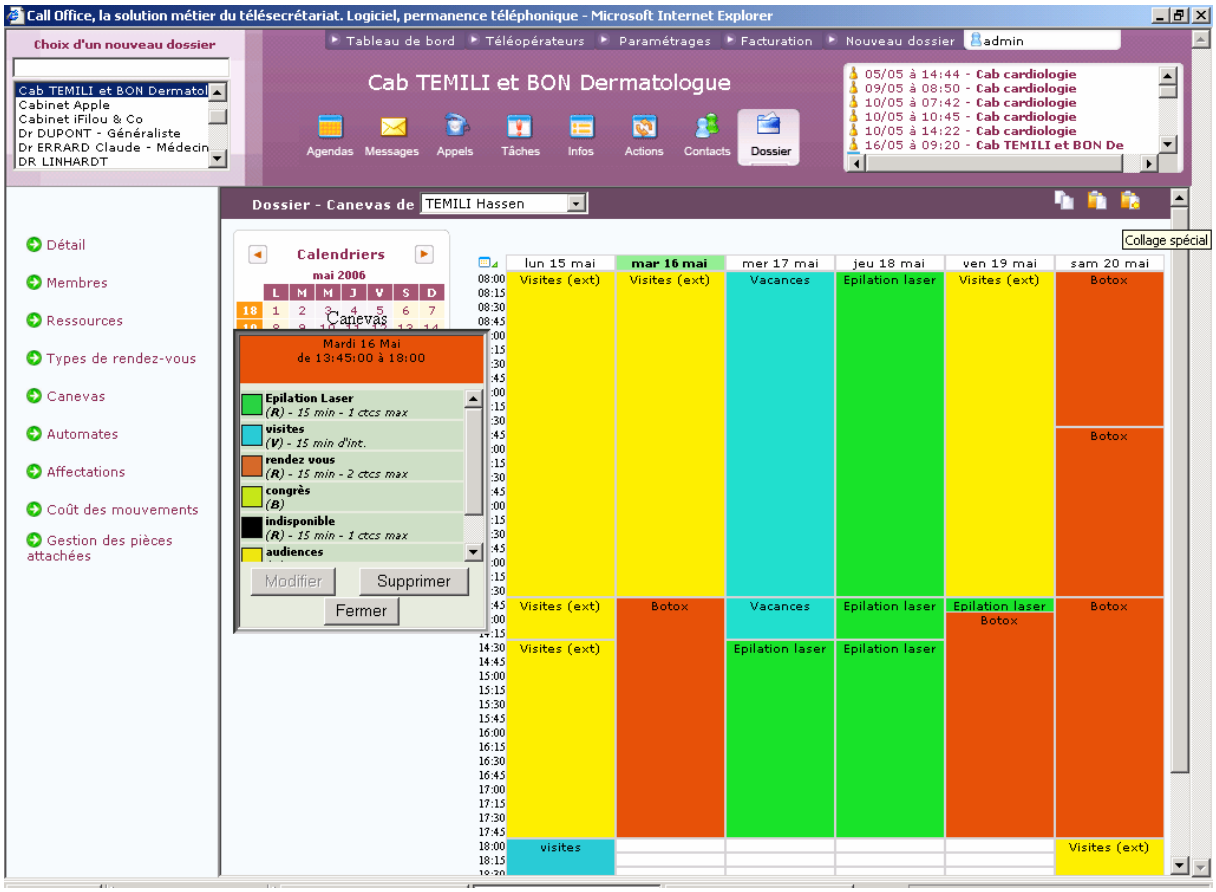
- *Dans la rubrique dossier/ressources, se trouve la liste des ressources qu'il vous faut enregistrer auparavant.*
- *Ces ressources vous permettent de réserver certains outils/machines/salles/infirmières lors d'une prise de RDV.*

Dossiers



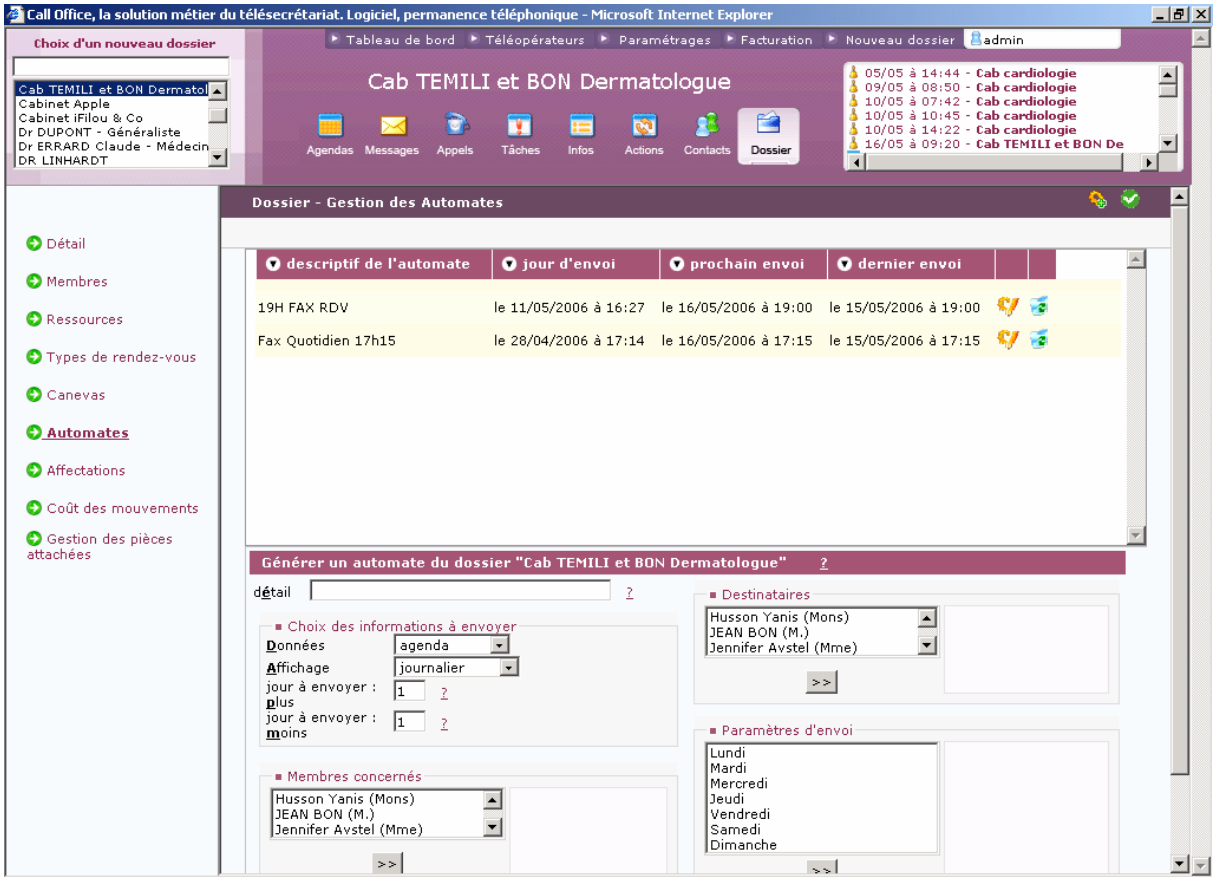
- *Dans la rubrique dossier/types de RDV, vous paramétrez vos types de RDV et les couleurs qui vous y associées.*
- *Ces informations seront reprises pour l'agenda.*

Dossiers



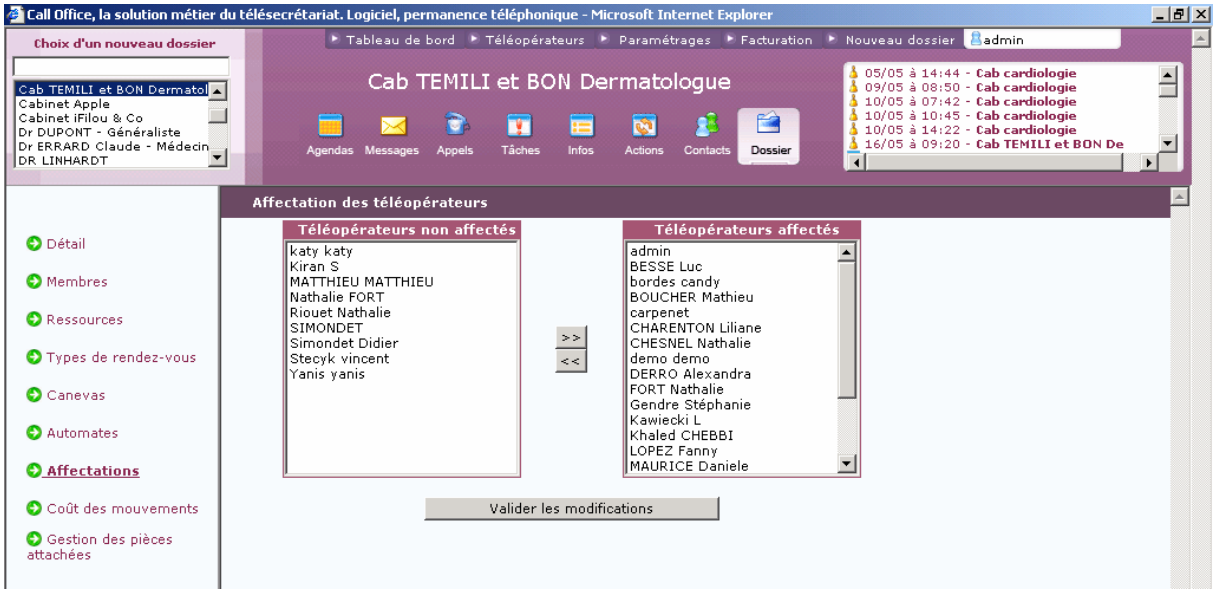
- *Dans la rubrique dossier/canevas, vous enregistrez une semaine type que vous pouvez copier X fois.*

Dossiers



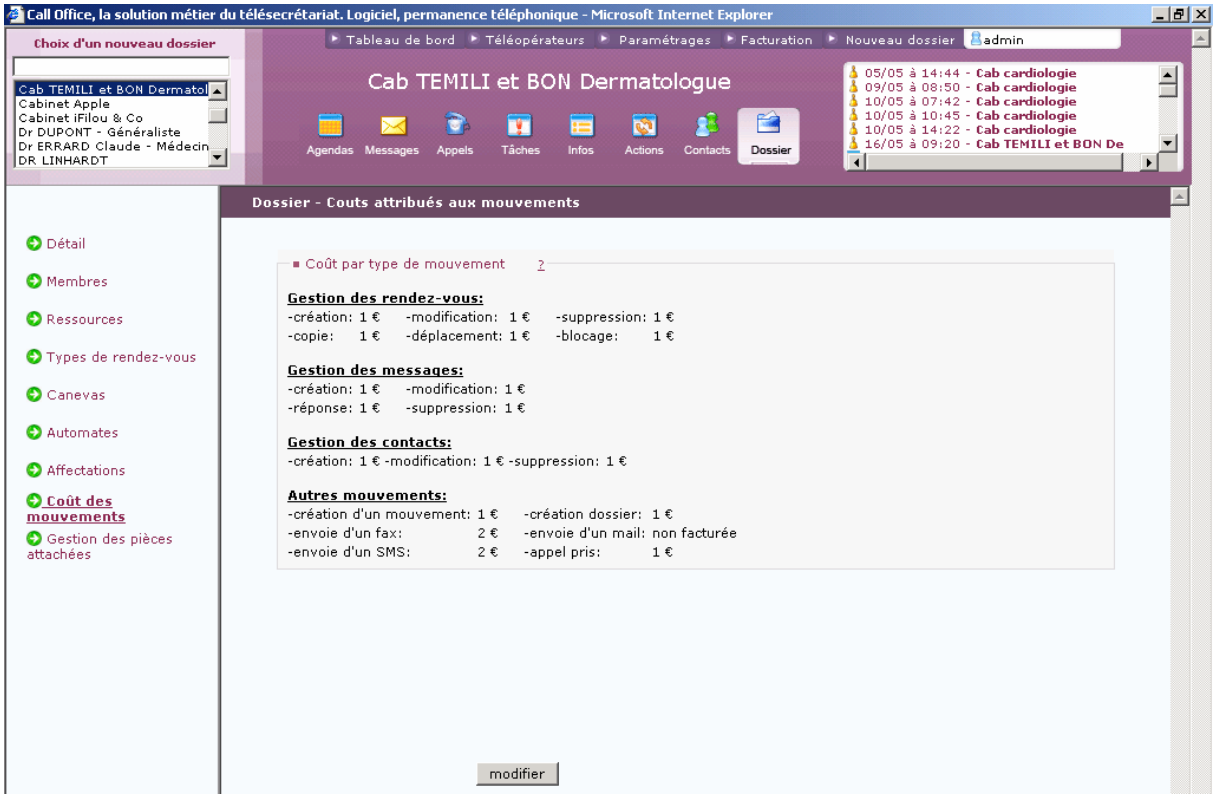
- *Dans la rubrique dossier/automates, vous pouvez programmer des envois de fax/mail*
- *Pour cela, il faut renseigner les jours d'envoi, les destinataires,…*

Dossiers



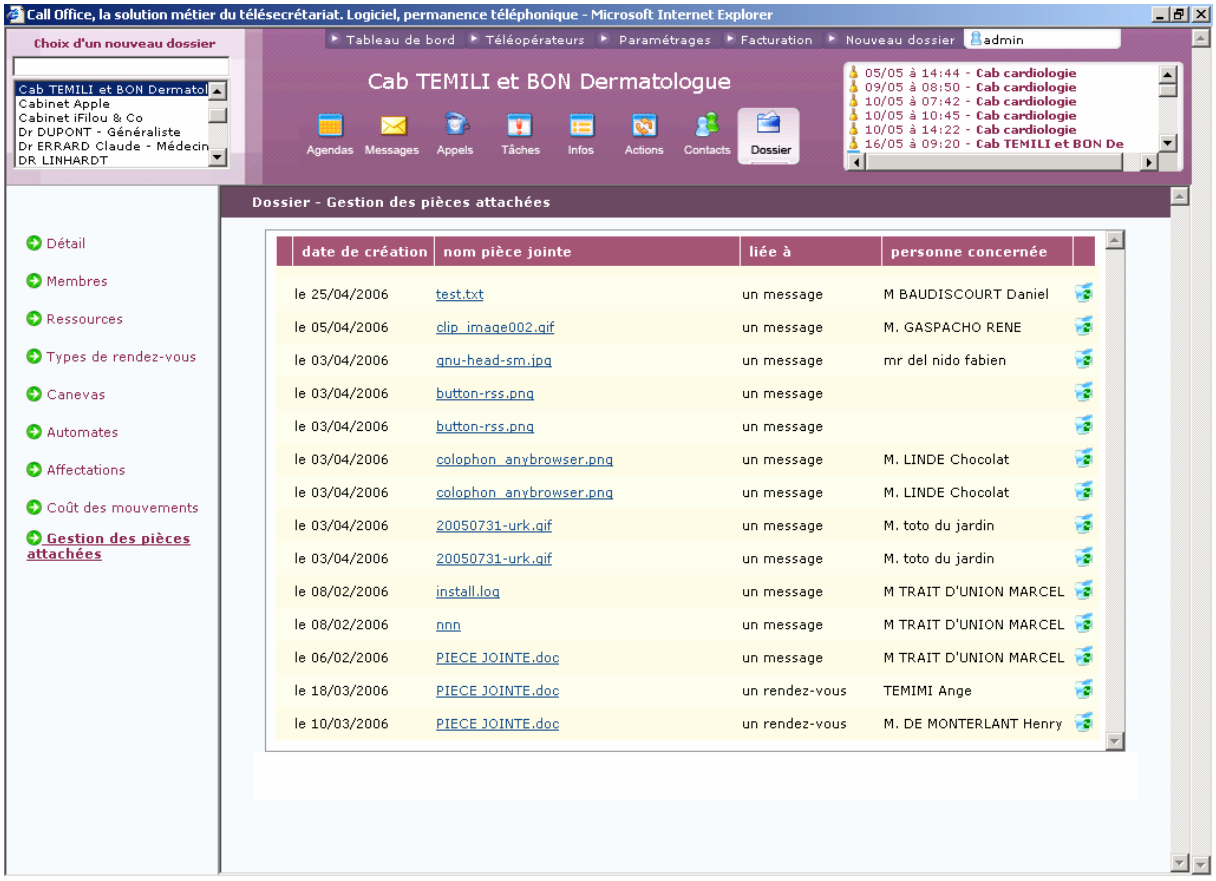
- *Dans la rubrique dossier/affectations, vous liez des téléopérateurs entre eux.*
- *Ces informations seront reprises pour l'agenda.*

Dossiers



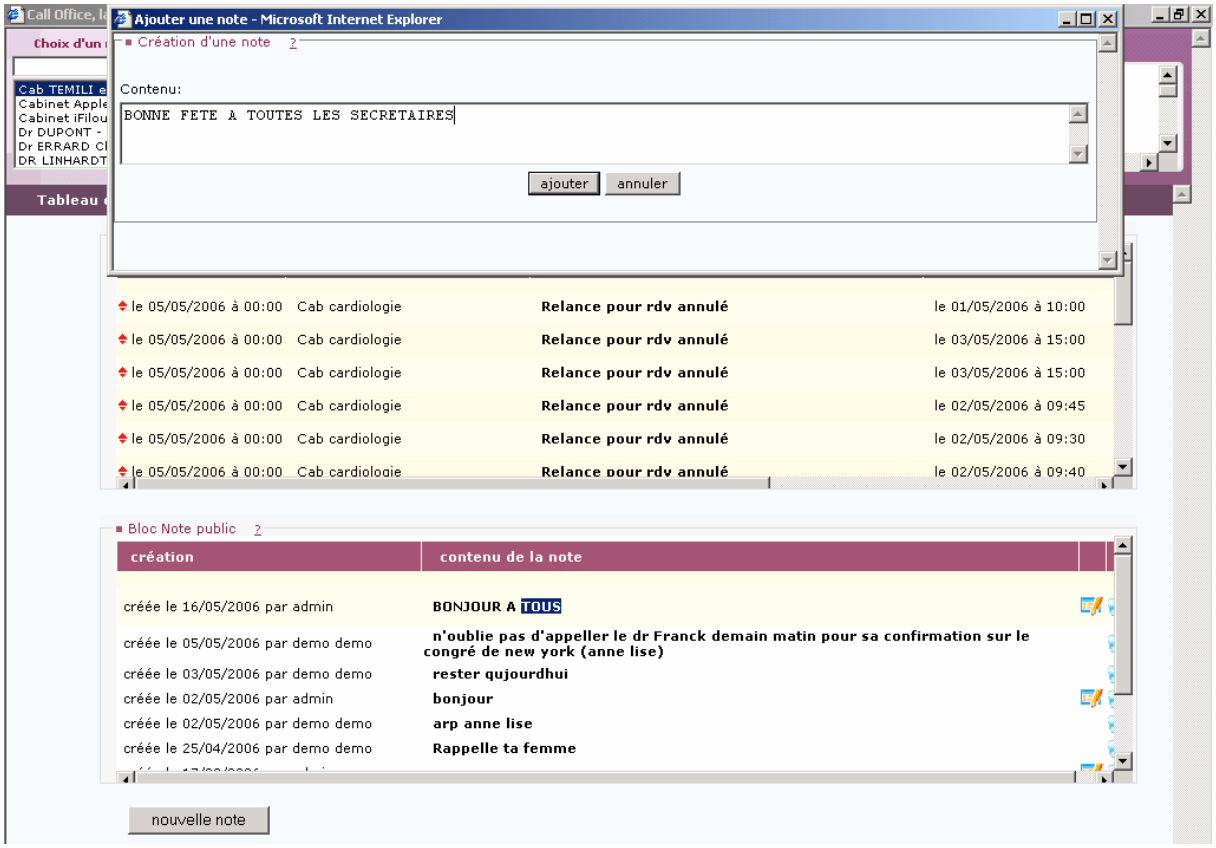
- *Dans la rubrique dossier/coût des mouvements, vous pouvez inscrire des coûts à tous vos mouvements.*

Dossiers


Call Office, la solution métier du télésecrétariat. Logiciel, permanence téléphonique - Microsoft Internet Explorer
Choix d'un nouveau dossier
Cab TEMILI et BON Dermatol
Cabinet Apple
Cabinet iFilou & Co
Dr DUPONT - Généraliste
Dr ERRARD Claude - Médecin
DR LINHARDT
Tableau de bord
Téléopérateurs
Paramétrages
Facturation
Nouveau dossier
admin
Cab TEMILI et BON Dermatologue
Agendas
Messages
Appels
Tâches
Infos
Actions
Contacts
Dossier
05/05 à 14:44 - Cab cardiologie
09/05 à 08:50 - Cab cardiologie
10/05 à 07:42 - Cab cardiologie
10/05 à 10:45 - Cab cardiologie
10/05 à 14:22 - Cab cardiologie
16/05 à 09:20 - Cab TEMILI et BON De
Détail
Membres
Ressources
Types de rendez-vous
Canevas
Automates
Affectations
Coût des mouvements
Gestion des pièces attachées
Dossier - Gestion des pièces attachées
date de création
nom pièce jointe
liée à
personne concernée
le 25/04/2006 test.txt un message M BAUDISCOURT Daniel
le 05/04/2006 clip_image002.gif un message M. GASPACHO RENE
le 03/04/2006 gnu-head-sm.jpg un message mr del nido fabien
le 03/04/2006 button-rss.png un message
le 03/04/2006 button-rss.png un message
le 03/04/2006 colophon_anybrowser.png un message M. LINDE Chocolat
le 03/04/2006 colophon_anybrowser.png un message M. LINDE Chocolat
le 03/04/2006 20050731-urk.gif un message M. toto du jardin
le 03/04/2006 20050731-urk.gif un message M. toto du jardin
le 08/02/2006 install.log un message M TRAIT D'UNION MARCEL
le 08/02/2006 nnn un message M TRAIT D'UNION MARCEL
le 06/02/2006 PIECE JOINTE.doc un message M TRAIT D'UNION MARCEL
le 18/03/2006 PIECE JOINTE.doc un rendez-vous TEMIMI Ange
le 10/03/2006 PIECE JOINTE.doc un rendez-vous M. DE MONTERLANT Henry

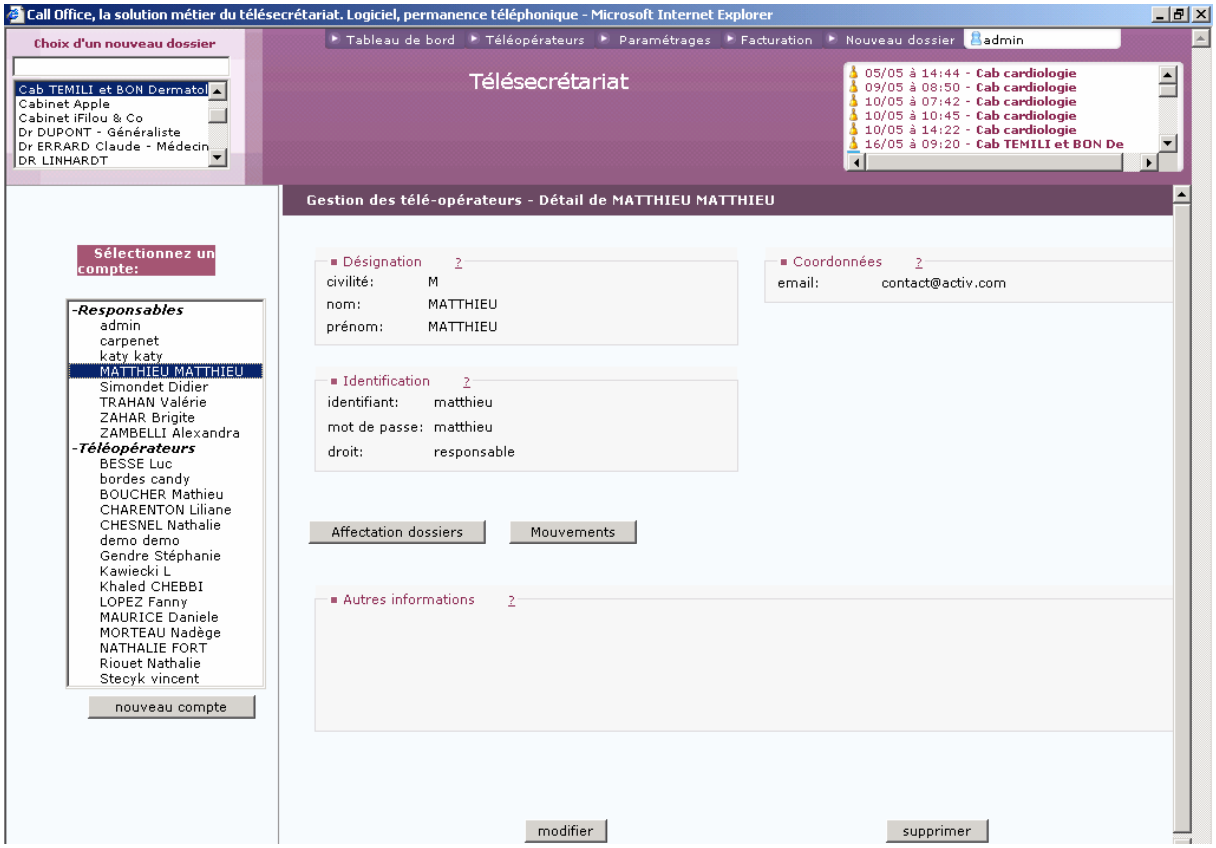
Dans la rubrique dossier/gestion des pièces attachées, vous pouvez consulter toutes les pièces jointes attachées aux rdv.

Tableau de bord


Ajouter une note - Microsoft Internet Explorer
Création d'une note
Contenu:
BONNE FETE A TOUTES LES SECRETAIRES
ajouter
annuler
le 05/05/2006 à 00:00 Cab cardiologie Relance pour rdv annulé le 01/05/2006 à 10:00
le 05/05/2006 à 00:00 Cab cardiologie Relance pour rdv annulé le 03/05/2006 à 15:00
le 05/05/2006 à 00:00 Cab cardiologie Relance pour rdv annulé le 03/05/2006 à 15:00
le 05/05/2006 à 00:00 Cab cardiologie Relance pour rdv annulé le 02/05/2006 à 09:45
le 05/05/2006 à 00:00 Cab cardiologie Relance pour rdv annulé le 02/05/2006 à 09:30
le 05/05/2006 à 00:00 Cab cardiologie Relance pour rdv annulé le 02/05/2006 à 09:40
Bloc Note public
création
contenu de la note
créée le 16/05/2006 par admin BONJOUR A TOUS
créée le 05/05/2006 par demo demo n'oublie pas d'appeller le dr Franck demain matin pour sa confirmation sur le congré de new york (anne lise)
créée le 03/05/2006 par demo demo rester qujourdhui
créée le 02/05/2006 par admin bonjour
créée le 02/05/2006 par demo demo arp anne lise
créée le 25/04/2006 par demo demo Rappelle ta femme
nouvelle note

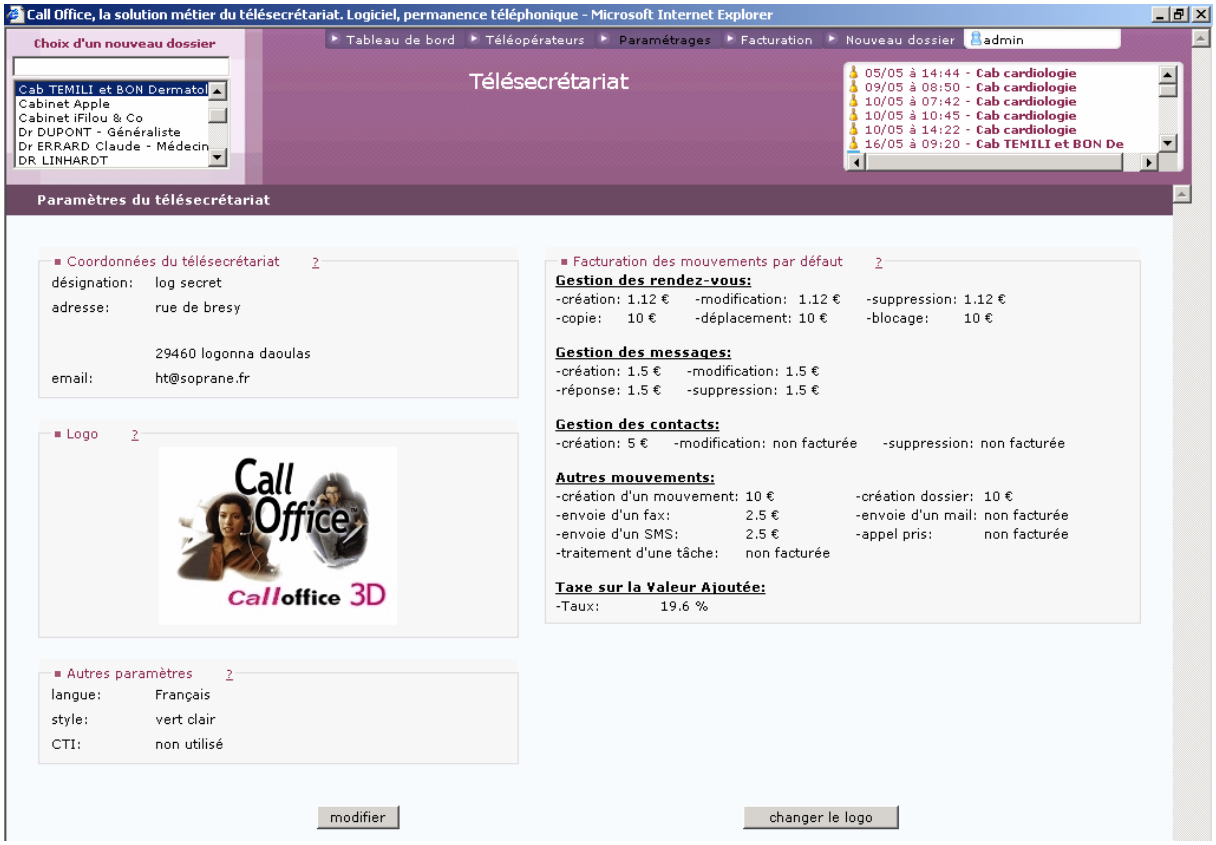
- *Dans le tableau de bord, vous pouvez enregistrer une nouvelle note en cliquant sur « nouvelle note ».*
- *Celui-ci sera visible par toutes les télésecrétaires.*

Téléopérateurs



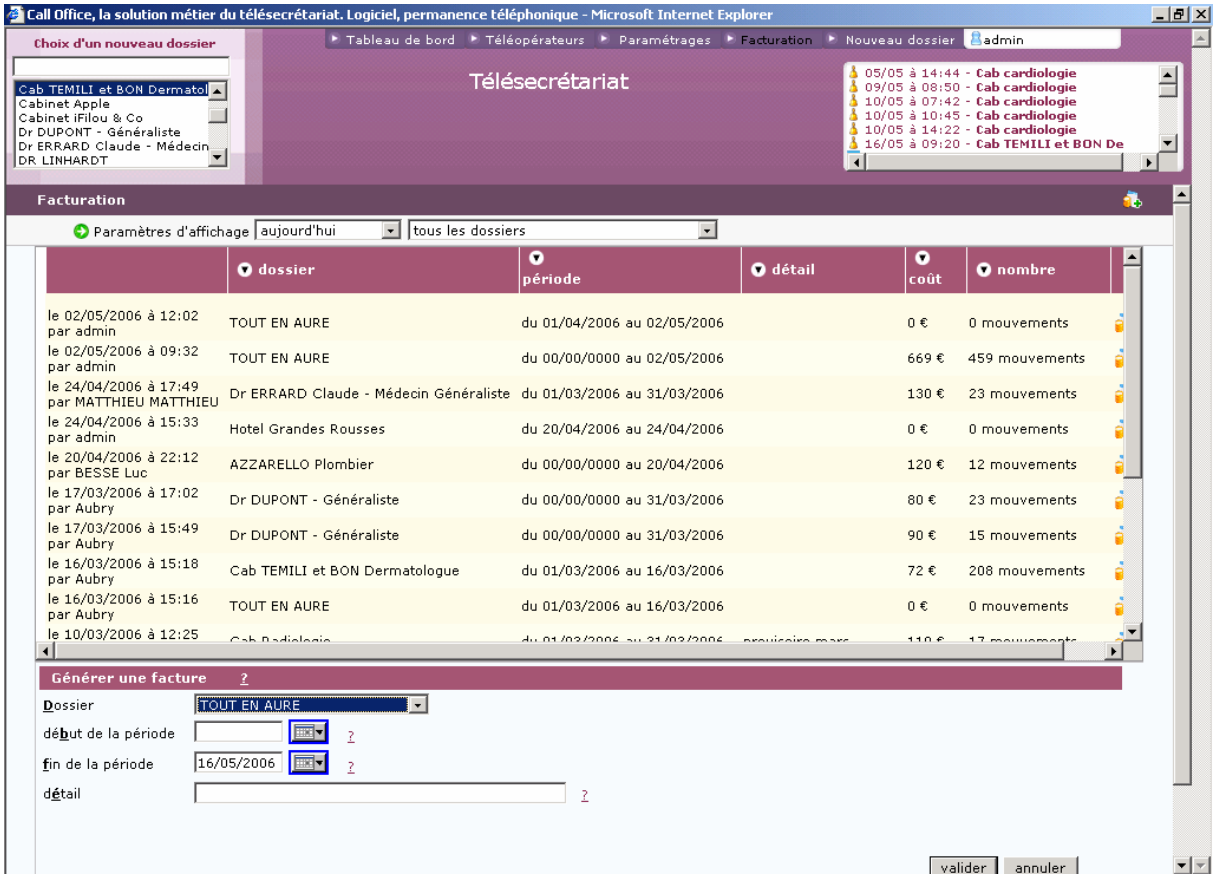
Dans cette rubrique, vous pouvez enregistrer un nouveau téléopérateur en cliquant sur « nouveau compte » et affecter des téléopérateurs à des responsables grâce à « affectation dossier ».

Paramétrages


Call Office, la solution métier du télésecrétariat. Logiciel, permanence téléphonique - Microsoft Internet Explorer
Choix d'un nouveau dossier
Cab TEMILI et BON Dermatol
Cabinet Apple
Cabinet iFilou & Co
Dr DUPONT - Généraliste
Dr ERRARD Claude - Médecin
DR LINHARDT
Tableau de bord
Téléopérateurs
Paramétrages
Facturation
Nouveau dossier
admin
Télésecrétariat
05/05 à 14:44 - Cab cardiologie
09/05 à 08:50 - Cab cardiologie
10/05 à 07:42 - Cab cardiologie
10/05 à 10:45 - Cab cardiologie
10/05 à 14:22 - Cab cardiologie
16/05 à 09:20 - Cab TEMILI et BON De
Paramètres du télésecrétariat
Coordonnées du télésecrétariat
désignation: log secret
adresse: rue de bresy
29460 logonna daoulas
email: ht@soprane.fr
Logo
Call Office
Calloffice 3D
Autres paramètres
langue: Français
style: vert clair
CTI: non utilisé
Facturation des mouvements par défaut
Gestion des rendez-vous:
-création: 1.12 € -modification: 1.12 € -suppression: 1.12 €
-copie: 10 € -déplacement: 10 € -blocage: 10 €
Gestion des messages:
-création: 1.5 € -modification: 1.5 €
-réponse: 1.5 € -suppression: 1.5 €
Gestion des contacts:
-création: 5 € -modification: non facturée -suppression: non facturée
Autres mouvements:
-création d'un mouvement: 10 € -création dossier: 10 €
-envoie d'un fax: 2.5 € -envoie d'un mail: non facturée
-envoie d'un SMS: 2.5 € -appel pris: non facturée
-traitement d'une tâche: non facturée
Taxe sur la Valeur Ajoutée:
-Taux: 19.6 %
modifier
changer le logo

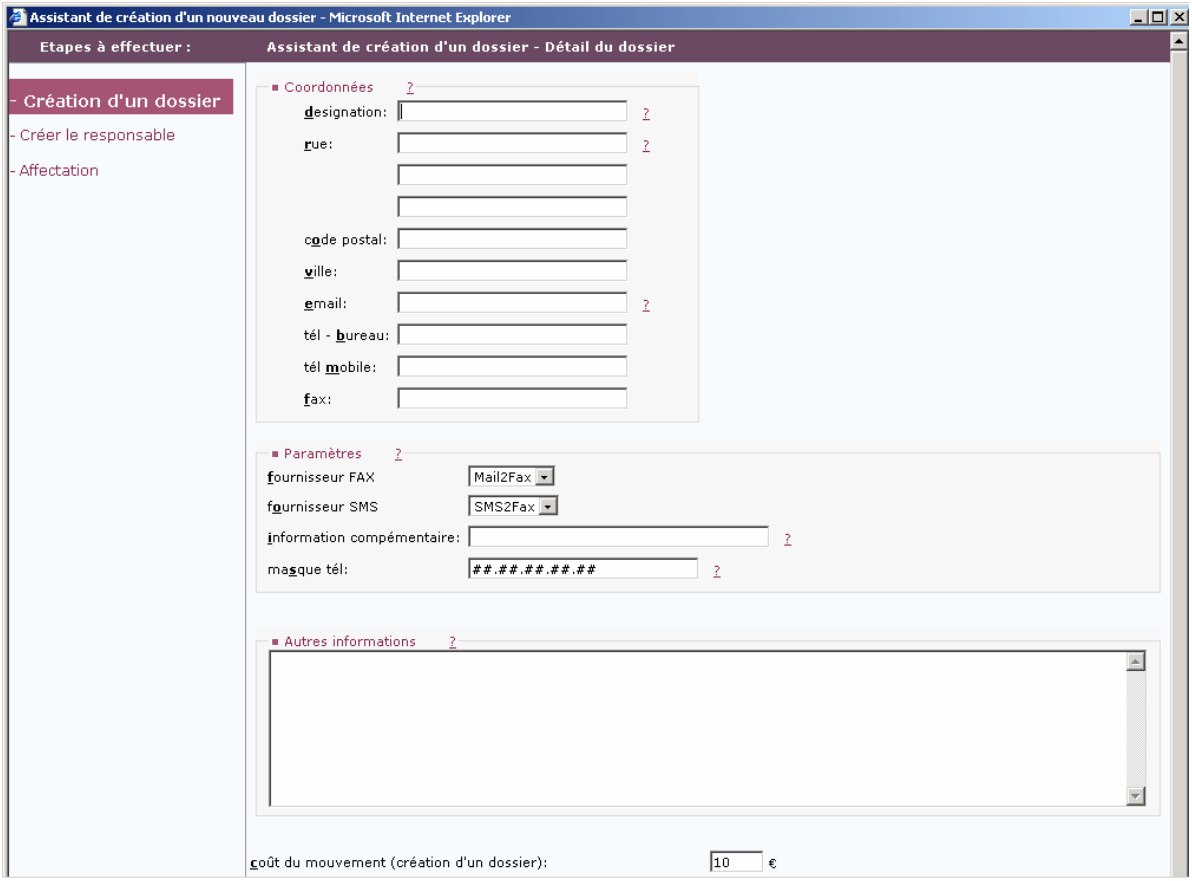
- *Ici, vous enregistrez tous les renseignements liés à votre télésecrétariat (logo, coordonnées, partenaires, coûts,…)*

Facturation



- *Le dossier « facturation » permet de générer des factures à vos clients en remplissant l'encart inférieur.*

Nouveau dossier



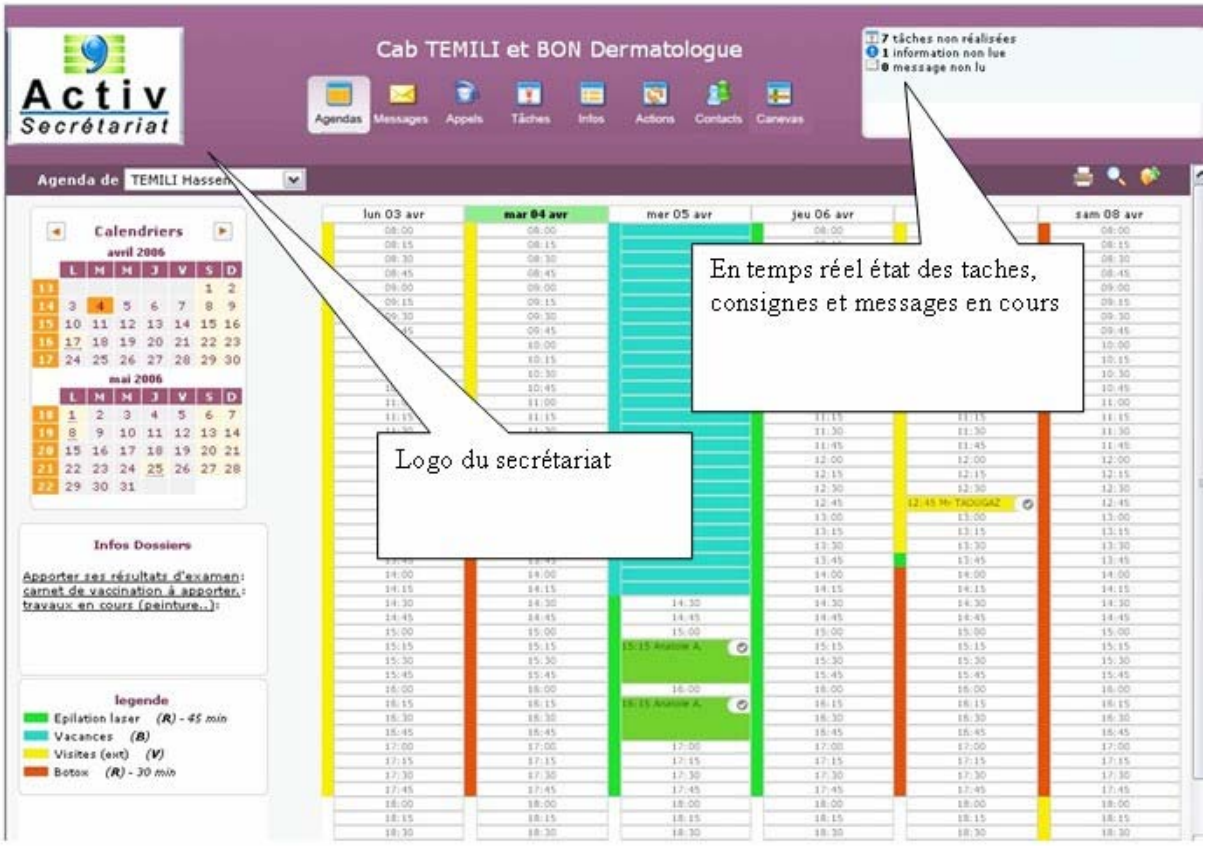
Dans la rubrique nouveau dossier, vous enregistrez vos nouveaux clients.

Côté client :

- *Votre client (médecin, avocat…) peut accéder 24h/24 à ses informations.*
- *Aucun logiciel spécifique n'est installé sur sa machine.*

- *Votre client va pouvoir consulter en temps réel son agenda, il pourra ajouter, supprimer, modifier un rdv. Il n'y a pas de synchronisation. Tout se fait en temps réel. Il peut aussi :*
- *Vous envoyer des consignes (tâches),*
- *Consulter et répondre aux messages,*
- *Accéder à l'annuaire clients (ses patients par exemple)*
- *Changer son planning (indiquer qu'il est disponible exceptionnellement sur une plage donnée) etc..*
- *Ajouter une information : vous dire que tel patient doit apporter ses rdv, si le cas échéant le patient appelle pour prendre un rdv…*

Interface client (médecin, avocat…)



A partir de son navigateur, le client peut :

- consulter son agenda, ses visites et ses nouveaux messages
- prendre, déplacer ou supprimer un r**endez-vous**
- saisir une **consigne** pour la société de télésecrétariat
- lister tous les mouvements
- consulter la fiche d' un de ses **clients (annuaire)**
- modifier son **canevas** (semaine type)
- consulter les **fichiers attachés**
- consulter et répondre aux **messages** sans utiliser son logiciel de messagerie
- ajouter une information sur un client (**apporter ses radios**), sur le cabinet...

Tout comme le module Minitel, le module Web offre
une possibilité d'accès à l'information **24h sur 24h**

Les « + » de Call Office 3D

- Unique interface quelque soit le lieu et la personne
- Accès 24h/24h

Merci.

www.calloffice.fr